

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات

الحكومية (دراسة حالة : ديوان الزكاة بولاية كسلا)

- د. عبد الرحيم حسن عبد الرحيم محمد، أستاذ مساعد، جامعة السودان التقنية، السودان، كسلا

abdurahim11967@gmil.com

- د. ابتسام محمد أحمد مدني، أ. مساعد، جامعة الشرق للعلوم والتكنولوجيا، السودان، كسلا

ebtisammdni@aust.edu.sd

المستخلص

تناولت هذه الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الحكومية - دراسة حالة ديوان الزكاة بولاية كسلا، تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس : ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في ديوان الزكاة بولاية كسلا؟ وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ملاءمة المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية، في فعالية اتخاذ القرارات في ديوان الزكاة ولاية كسلا ، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين والإداريين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية، حيث تسهم هذه النظم في توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، مما يدعم التخطيط والتنظيم والرقابة. وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية التقنية وتدريب الكوادر البشرية على استخدام نظم المعلومات الحديثة لتحقيق مزيد من الكفاءة والفعالية في الأداء الإداري.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، اتخاذ القرار، الأداء المؤسسي، ديوان الزكاة، ولاية كسلا.

Abstract

This study addressed the role of Management Information Systems (MIS) in improving the effectiveness of administrative decision-making in government institutions — a case study of the Zakat Chamber in Kassala State. The research problem was represented in the main question: What is the role of Management Information Systems in enhancing the effectiveness of administrative decision-making in the Zakat Chamber of Kassala State? The study aimed to identify the suitability of information provided by MIS in supporting decision-making effectiveness within the Zakat Chamber of Kassala State. The descriptive-analytical method was adopted, and a questionnaire was used as the main tool for data collection from a sample of employees and administrators. The most important findings revealed a positive and statistically significant relationship between the effectiveness of MIS and the quality of administrative decisions. These systems contribute to providing accurate information at the right time, thereby supporting planning, organizing, and control processes. The study recommended the development of technological infrastructure and training of human resources on the use of modern information systems to achieve higher efficiency and effectiveness in administrative performance.

Keywords: Management Information Systems, Decision Making, Institutional Performance, Zakat Chamber, Kassala State.

القصل الأول : الاطار المنهجي

مقدمة:

تزايدت أهمية نظم المعلومات الادارية نظرا لحاجة أنواع المنظمات المختلفة لها، فلم تعد نظم المعلومات قاصرة على منظمات الأعمال فقط، بل تعدت ذلك إلى المنظمات الإدارية التي لا تهدف إلى الربح مثل الجامعات والمستشفيات، فهذه المنظمات مثلها مثل منظمات الأعمال تحتاج إلى نظم معلومات تمكنها من اتخاذ قراراتها على أسس سليمة. ونصل إلى أن عملية اتخاذ القرار وظيفة اساسيه تمارسها الادارة حتى اعتبر الكثير من الكتاب المفكرين من الاداره ان عملية اتخاذ القرارات جوهر الادارة. وعليه تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين فعالية اتخاذ القرارات الإدارية في ديوان الزكاة بولاية كسلا من خلال المتغيرات المتمثلة في ملاءمة المعلومات، دقة وتوقيت المعلومات المقدمة، كفاءة العاملين في التعامل مع النظام وفاعلية مخرجات النظام في اتخاذ القرارات مما يسهم في تعزيز جودة القرارات الإدارية ومعرفة مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي في بيئة العمل الحكومية.

مشكلة البحث:

تعد نظم المعلومات الإدارية حجر الزاوية الذي ترتكز عليه فاعلية القرارات الادارية ، ومن ثم فإن نجاح المنظمات يتوقف على معدل كفاءة إدارتها في اتخاذ قراراتها، وبقدر من الدقة والشمول والملاءمة وحسن التوقيت في توفير المعلومات الضرورية ترتفع فعالية تلك القرارات. وهذا البحث يحاول معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات بالمنظمات الخدمية بالتطبيق على ديوان الزكاة - ولاية كسلا .، لذا جاء هذا البحث ليحاول الإجابة على السؤال التالي : ما مدى دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرارات

أهداف البحث :

- الوقوف على اهم مكونات نظم المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرارات في ديوان الزكاة ولاية كسلا.
- التعرف على مدى ملاءمة المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية ، في فعالية اتخاذ القرارات في ديوان الزكاة ولاية كسلا.
- التعرف على مدى كفاءة الاجهزة المستخدمة نظم المعلومات الإدارية ، في فعالية اتخاذ القرارات في ديوان الزكاة ولاية كسلا.
- التعرف على مدى كفاءة نظم المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرارات في ديوان الزكاة ولاية كسلا.

أهمية البحث:

- الأهمية العلمية : تسهم هذه الدراسة في توضيح دور نظم المعلومات الإدارية في دعم فعالية القرار بالمؤسسات الحكومية وكذلك إضافة معرفة علمية حول كفاءة المعلومات واستخدامها في تحسين الأداء الإداري.
- الأهمية العملية: تتمثل في أن نتائج هذه الدراسة تعمل على مساعدة ديوان الزكاة بولاية كسلا في تطوير نظم المعلومات وتحسين جودة البيانات ورفع كفاءة العاملين مما يعزز من فعالية القرارات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

فرضيات البحث:

- فرضية الوجود H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية الحالي (ملاءمة المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية ، كفاءة الأجهزة المستخدمة نظم المعلومات الإدارية، كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية) وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية بديوان الزكاة ولاية كسلا.
- فرضية العدم H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية الحالي (ملاءمة المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية ، كفاءة الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية ، كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية) وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية بديوان الزكاة ولاية كسلا.

منهجية البحث :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحالة واستنباط النتائج والتوصيات، والمنهج الإستنباطي وذلك لدراسة الظاهرة وأن كفاءة وفعالية القرارات الإدارية يتوقف على معرفة العوامل المؤثرة عليها.

أدوات البحث: تتمثل أدوات البحث في الآتي:

- الأدوات الثانوية وتمثلت في الكتب والمراجع.
- الأدوات الأولية وتمثلت في الاستبيان والمقابلة.

حدود البحث :

- الحدود الموضوعية : نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية.
- الحدود الزمانية من 2015م - 2024م.
- الحدود المكانية ديوان الزكاة ولاية كسلا - مدينة كسلا .
- الحدود البشرية : العاملين بديوان الزكاة - مدينة كسلا

الدراسات السابقة :

1/ دراسة (مصعب عمر محمد أحمد .التلب، 2018. م)¹ تكمن أهمية الدراسة في الوقوف على مدى توافر البنية الأساسية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بالجامعات المبحوثة والإسهام في زيادة فعالية وكفاءة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة والإسهام في إكتشاف وحل المشكلات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المبحوثة وتشجيع متخذي القرارات الإدارية في الجامعات المبحوثة بضرورة الإعتماد على نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الصحيحة التي تدعم إتخاذ القرارات الإدارية السليمة. هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم ومكونات ووظائف وأنواع نظم المعلومات الإدارية، وإبراز دورها وأهميتها في إتخاذ القرارات الإدارية، والتعرف على مفهوم القرارات الإدارية، وخصائصها وتمثلت مشكلة الدراسة في عدم توفير المستلزمات المادية والمستلزمات البرمجية والمستلزمات الفنية والمستلزمات التنظيمية والمستلزمات البشرية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بالصورة السليمة الأمر الذي يحد من تطبيقها ويُعيق توفير المعلومات الصحيحة التي تدعم إتخاذ القرارات الإدارية السليمة وما ينجم عن ذلك من عدم تحقيق المؤسسات لأهدافها وعدم مواكبتها للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة بإتخاذها لقرارات إدارية تعتمد على معلومات غير صحيحة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها يوجد ضعف في تدريب متخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية المطبقة بالجامعات المبحوثة، وأن الجامعات قيد البحث تعمل على توفير أجهزة الحاسوب بالعدد الكافي لإنجاز العمل الإداري بها، خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها على الجامعات المبحوثة العمل على عقد دورات تدريبية لمتخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية المطبقة بها، وضرورة العمل على توفير أجهزة الحاسوب بالعدد الكافي لإنجاز العمل الإداري بالجامعات قيد البحث ومتابعة التطورات التي تحدث في هذا المجال لتوفير أحدثها، وعلى الجامعات المبحوثة المحافظة على التحديث المستمر للبرمجيات المستخدمة في مجال نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بها،

2/ دراسة (خليل محمد عبدالرزاق محمد 2019م)² هدفت الدراسة الكشوف عن الآثار التي تتسبب بها فاعلية نظم المعلومات الإدارية بتحسين كفاءة عملية صنع القرار الإداري، تحليل أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تحسين

¹ مصعب عمر محمد أحمد .التلب، 2018 م دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات بولاية نهر النيل : دراسة تطبيقية (2007 - 2017) مقدمة لنيل درجة الدكتوراه .إدارة الأعمال .جامعة شندي كلية الدراسات العليا والبحث العلمي 2018. . fgs@ush.sd. <https://ush.edu.sd/fgs/>

² خليل محمد عبدالرزاق محمد ، مدى تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تعزيز عملية اتخاذ القرارات الإدارية- دراسة استطلاعية في المصارف التجارية في العراق مجلة الادارة والاقتصاد، 2019، العدد 42 - 120 / 201 1813-6729 ISSN : <http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.13>

كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية. وتمثلت مشكلة البحث في الاجابة على التساؤل الآتي: "هل هناك أثر لنظم المعلومات الإدارية الفاعلة في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية في المصارف التجارية في العراق؟" وجاءت فرضيات الدراسة هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية وتحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية ، هنالك تأثيرات ذات دلالة معنوية لفاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات. وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تدعم العلاقة بين المتغيرين، منها إن فاعلية نظم المعلومات الإدارية لها دور كبير في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية في المصارف التجارية المبحوثة، أوصى الباحث بضرورة تعزيز ثقافة استخدام نظم المعلومات الإدارية ، توفير المناهج العلمية والندوات والدورات التثقيفية لدور فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة عملية صنع القرارات الإدارية.

3/ دراسة (إبراهيم عبدالسلام أحمد عبدالمطلب ، 2020م)¹ : هدفت الدراسة لمعرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات، وتمثلت مشكلة الدراسة في دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات، وتمثلت فرضية الدراسة في أن هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات على معتمدية اللاجئيين السودانية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود ارتباط طردي ضعيف بين النظم (التكنولوجيا والشبكات) كمتغير مستقل والقرارات كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.11). وأيضاً أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي متوسط بين نظم المعلومات (البيانات والمعلومات) كمتغير مستقل والقرارات كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (54%). وأخيراً أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف بين الموارد البشرية كمتغير مستقل والقرارات كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.38) وكذلك توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها: ضرورة استجلاب آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا من تطبيقات في مجال نظم المعلومات، وضرورة متابعة القرارات المتخذة بصفة ثابتة من خلال إدارة مختصة موكل لا مهمة المتابعة.

4/ دراسة (أمل المختار حمودة 2021م)² : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة من وجه نظر الموظفين الإداريين والفنيين العاملين بالجامعة، وتمثلت مشكلة الدراسة في التحديات التي يفرضها المحيط الخارجي وتمثلت الفرضية في وجود علاقة ذات

¹ إبراهيم عبدالسلام أحمد عبدالمطلب، أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات، في معتمدية اللاجئيين ولاية كسلا، جامعة دنقلا، المجلة العلمية العدد 1، العدد 1، ص. 43، 2020م.

² أمل المختار حمودة أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية - دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين والفنيين بجامعة الملك عبد العزيز - (2021). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(21)، 15-169

دلالة إحصائية بين اخصائص المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الادارية واتخاذ القرارات الادارية ولقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج من أهمها أن لاستخدام البرامج المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية أثر إيجابي وفاعل في اتخاذ القرارات بجامعة الملك عبد العزيز، واستناداً لنتائج الدراسة تم تقديم عدد من التوصيات منها، ضرورة بناء قواعد بيانات لنظم المعلومات الإدارية يمكن الرجوع إليها في أي وقت وذلك من أجل دعم متخذي القرارات الإدارية واستفادة الموظفين منها والاستعانة بها في حل الكثير من مشكلات العمل.

5/ دراسة (أحمد عليان الرشيدى 2023م)¹: هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم ومكونات نظم المعلومات لإبراز دورها في اتخاذ القرارات الادارية، تحليل المعوقات التي تواجه توظيف نظم إتخاذ القرارات بالصورة الصحيحة. تمثلت مشكلة البحث في الاجابة على تساؤل رئيسي هو ما مدى مساهمة نظم المعلومات بإتخاذ القرارات في إدارة أعضاء هيئتي التدريس والتدريب ؟ وتمثلت فرضيات الدراسة في ما مدى توفر المستلزمات المادية اللازمة لتطبيق نظام المعلومات قبل إتخاذ القرارات ، ما مدى توفر المستلزمات البشرية اللازمة لتطبيق نظام المعلومات قبل إتخاذ القرارات ، ما مدى توفر قاعدة البيانات المطلوبة لإتخاذ القرارات، ومن اهم نتائج الدراسة إن وجود نظام المعلومات الذي يرصد القرارات ويتابع تنفيذها أمر ضروري، أن لنظام المعلومات دور فاعل في إتخاذ القرارات الملائمة والرشيده التي يمكن أن تحقق الأهداف المطلوبة ويبعد متخذي القارارت عن إحتتمالات الخطأ والصواب، ومن أهم التوصيات منح حرية مناسبة للعاملين في الوصول للمعلومات المطلوبة وإشراكهم في عملية إتخاذ القرارات ، تزويد المستويات الإدارية المختلفة بالبيانات والمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب من خلال شبكة إتصالات جيدة ، العمل على إدخال وتخزين المعلومات وحفظها ومعالجتها وإسترجاعها في الوقت المناسب

¹ أحمد عليان الرشيدى أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات 2023م دراسة ميدانية على إدارة شئون أعضاء هيئتي التدريس والتدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية المجلد 2023 - العدد الاول ص، 649.

الفصل الثاني: الإطار النظري

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

اختلف الكتاب والباحثون في تحديد مفهوم نظم المعلومات الإدارية، فعلى الرغم من استخدامهم لهذا المصطلح منذ الستينيات إلا أنه لا يوجد اتفاق خاص بتعريفه ، والتعريفات المتوافرة غالباً ما تعكس. اهتمامات الكتاب وخلفياتهم الأكاديمية، والزاوية التي ينظر إليها كل منهم. نظم المعلومات الإدارية علم يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة والحاسوب وهي عبارة عن النظام الذي يتكون من مجموعة من الأجزاء (المعلومات، الأفراد، التجهيزات ، الإجراءات) المترابطة ، والتي تعمل معا بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنتظمة (تحليل، تخزين ، معالجة) وعرض المخرجات والنتائج بالأشكال المختلفة للمعلومات (تقارير، أشكال ، رسومات ، مخططات...الخ)؛ بحيث تزود النتائج للمستخدمين من هذا النظام بطريقة تدعم وتخدم قراراتهم وتسهل أعمالهم وتمكنهم من التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة¹على الرغم من ذلك ؛ إلا أن هناك فهما عاما لما يعنيه النظام وتتفق في المضمون ونصل الى أن مفهوم نظم المعلومات الادارية يتمثل في مجموعة من الاجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات ، لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم حيث يمكنها مساعدة المديرين والعاملين في التحليل وتطوير المنتجات والخدمات. تقوم نظم المعلومات الاداريه على فكرة النظام ، والذي هو الكل المركب من أجزاء²

هنالك عدة تعريفات منها : عرف " أوهكس " أن "نظام المعلومات الإدارية نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادرها المختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية"³. عرف لوكاس نظم المعلومات بأنها "مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها تنفيذ وتوفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة" ، وقد عبر لوكاس عن مفهوم نظم المعلومات من خلال الشكل الذي يظهر تتابع الإجراءات التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات.⁴ عرف كوتلر نظم المعلومات الإدارية بأنها "بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها مع محيطها ؛ بهدف جمع وإنتاج وبت المعلومات لمن يحتاجها

¹ غالب ياسين سعد، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006م، ص.63.

² O'Brien James A., Management Information Systems A Managerial And User Perspective, Boston: A Richard D.Irw, Inc., 1990.

³ كامل السيد غراب وفاديه محمد حجازي، نظم المعلومات الاداريه مدخل تحليلي ، ط1 جامعه الملك سعود ، 1997م ص 45

⁴ محمد احمد حسان ، نظم معلومات الاداريه ، ط1 ، الدار الجامعيه ، الاسكندرية، 2015.ص17.

لصنع القرارات.¹ تعريف جمعيه نظم المعلومات الامريكيه بأنها نظام يتكون من نظام معلومات آلي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها في مجال التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية.² أما التعريف الإجرائي الذي ذكره ماركليود فهو ان نظم المعلومات الإدارية " النظم الرسمية وغير الرسمية التي تغذي الإدارة بمعلومات سابقة وحالية أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية للمؤسسة ولعناصر البيئة المحيطة بها؛ بهدف دعم الإداريين وبخاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على انجاز العمل والإدارة ، واتخاذ القرارات".³ وعرف ألتز نظم المعلومات الإدارية على انه " نظام عمل يستخدم تكنولوجيا المعلومات ونقلها و تخزينها واسترجاعها ومعالجتها وبالتالي دعم نظم العمل الأخرى.⁴ وأمثلة لنظم المعلومات الإدارية: إدارة المبيعات، رقابة المخزون، الموازنة السنوية، تحليل الاستثمار في راس المال العامل...الخ

تتعدد جوانب الاهمية ولكن يمكن حصرها في : مساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها من خلال نظم وبرمجيات مصممه ، لتتمكن من تشغيل العمليات الإداريه بأسلوب وتقنيه تكنولوجيه سهله وبشكل أفضل. تتعامل مع جميع الانشطة المتصلة بالمعلومات واتخاذ القرارات اللازمة لتشغيل المنظمة زيادة كفاءة أداء العمليات الروتينية. تنمية الكفاءة والتنسيق والتوجيه وعمليات الرقابه والمتابعة. تحسين الإنتاجية؛ وذلك بإنتاج التقارير الروتينية للمنظمة بدقة، وتحديث البيانات والمعلومات، والتنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة. تطوير أداء المنظمات من خلال ما تتيحه من معلومات مرتدة عن تنفيذ المخطط والمشروعات⁵

مكونات نظم المعلومات الإدارية: وتتمثل في:⁶

1- الموارد المادية: وتشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات وأمثلة الحاسبات

والآلات الحاسبة، أوساط إدخال وحفظ واسترجاع البيانات مثل الأوراق والأقراص المغناطيسية. أمثلة

للماديات: الحاسبات الكبيرة والصغيرة والدقيقة. محطات الحاسوب. شبكات الاتصالات.

2- البرمجيات: يعني مصطلح برمجيات مجموعة الأوامر الخاصة بمعالجة البيانات .

1 محمد احمد حسان نظم المعلومات الإدارية ، المرجع السابق ص. 23.

2 إيمان فاضل السامرائي وهيتم محمد البرزعي نظم المعلومات الإدارية ، دارالصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2015 . ص ص 50-51.

3 ماركليود، ريموند، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول مرجع سبق ذكره ، ص. 234.

4 سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان ، 2000م ص. 53.

5 سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1999م، ص. 45.

6 إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000م.

3- الأشخاص : يلعب الأشخاص دور كبير في أي نظام مهما بلغت درجة الآلية فيه بصفته المشرف والمسيطر على النظام

4- قواعد البيانات : تعتبر البيانات أكثر المواد الخام لنظم المعلومات، ونقصد بقواعد البيانات المخزن الذي يحوي البيانات والمعلومات؛ وتشكل المرجع الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات التي تحتاجها بالشكل والوقت والقدر المناسب، وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها، وقد تكون مخزنة في وسائط تخزين البيانات مثل الأقراص الصلبة، والأقراص المرنة، والاشربة الممغنطة وغيرها.

5- الإجراءات: هي كافة الخطوات والتعليمات الواجب إتباعها لتشغيل وإدارة النظام مثل تحديد أساليب جمع المعلومات وتصنيفها وفهرستها وترتيبها وتخزينها واسترجاعها، وتحديد الملفات وقنوات الاتصال لنقل المعلومات، بالإضافة الى أمن المعلومات وصلاحيات الأشخاص المصرح لهم بالتعامل مع النظام، تحديد لوائح حفظ وإتلاف وإعدام المستندات، وأنواع التقارير، وغيرها من المخرجات.

اتخاذ القرارات

مفهوم القرار الإداري : يتفق أغلب الكتاب على أن نجاح المنظمة يتوقف على معدل كفاءة إدارتها في اتخاذ القرارات، والمعلومات هي الحجر الأساس الذي ترتكز عليه عملية صنع القرارات، وتتوقف طبيعة القرارات ودرجة كفاءتها ودرجة دقتها على نوعية المعلومات المستخدمة. والنجاح في صنع القرارات يعتبر معياراً للتمييز بين المنظمات الناجحة والمنظمات الفاشلة¹ القرار من وجهة نظر الفرد : هو " أن أفعل الشيء المعين أو لا أفعله"، أما من وجهة المنشأة فهذا القرار " قد يكون فيه بقاء المنشأة أو فشلها". ويعرف القرار أيضاً أنه "عملية الاختيار بين بديلين أو أكثر". القرار: هو الخيار الذي يتم اختياره بين مجموعة من البدائل عند الشعور بالشك أي عدم اليقين²، ويعرف القرار بأنه الرأي الصادر عن شخص يملك النفوذ والسلطة الكافية لاتخاذ القرارات³. القرار السليم : هو ذلك القرار الذي لا يخالف القانون ويكون واضحاً ومفهوماً بشكله ومحتواه وتكون محاسنه أكثر من مساوئه . وقادراً على إقناع الذين يقومون بتنفيذه. عرف سايمون: القرار بأنه "اختيار بديل معين من

¹ فائز جمعة صالح النجار، نظام المعلومات الإدارية، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007 م، ص25.

² تعريف ومعنى قرار في معجم المعاني الجامع،

³ بلقاسم سعودي، دور محافظ الحسابات في صنع القرار الإداري وتنمية موارد المؤسسة الجزائرية، 2017 م ص2.

البدائل لإيجاد الحل المناسب لمشكلة جديدة ناتجة عن عالم متغير، وهو جوهر النشاط التنفيذي في الأعمال".¹ ،
وعرف برنارد: للقرار بأنه "ذلك التصرف العقلاني الذي يأتي نتيجة للتدابير والحساب والتفكير"²

أهمية القرار الإداري³ :

تساهم في توضيح سلوك المديرين المسؤولين من خلال تحديد طبيعة العوامل الخارجية والداخلية المؤثرة علي المسؤولين عن اتخاذ القرار الإداري ، تعد القرارات الاداريه وسيلة لقياس قدرة المديرين علي تنفيذ وظائفهم ومهارتهم تبرز أهمية اتخاذ القرارات من الناحية الإدارية في جوانب التخطيط ووضع الأهداف والسياسات والاستراتيجيات التي تنتهجها المنظمة أو تتبناها ؛ لتعكس من خلالها هويتها، وجوانب اختصاصها، وحدودها المكانية والزمانية يتميز اتخاذ القرار بمكانته الجوهرية في العمليات الإدارية ؛ إذ لا بد من وجود القرارات والمفاضلة التي تقود إلى الاختيار في جميع نشاطات الإدارة ووظائفها، النجاح الذي تحققه أي منشأة يتوقف على مدى قدرة إدارتها على اتخاذ قرارات جيدة وخاصة القرارات الاستراتيجية التي تؤدي لاستقرار المنظمة او فشلها. تعدد الأهداف وكبر حجم المنظمات ووجود التعارض بين الأهداف ، ويمكن القول بأنه كلما كبر حجم المنظمة زادت أنشطتها وبالتالي زادت مشاكلها ومن ثم الحاجة للقرارات الإدارية.⁴

أساليب اتخاذ القرار:

أجمع كثير من علماء الإدارة على تصنيف الأساليب التي يتبعها صانعو القرار في اتخاذ القرارات إلى أسلوبين رئيسيين، وفيما يلي توضيح لهذين النوعين بتفصيل أكثر⁵:

الأساليب النظرية:

من أهم الأساليب النظرية الخبرة : إن متخذ القرار يمر بالعديد من التجارب التي تصقل خبرته وتساعد على عملية صناعة القرار واتخاذها، كما يمكن أن يستفيد من خبراته وتجارب غيره من متخذي القرار وصانعيه ويستخدم هذا الأسلوب عادةً في القرارات البسيطة والمتكررة. البديهية والحكم الشخصي : يعتمد صانع القرار على معلوماته

¹ Simon Herbert A., The New Science of Management Decision, New Jersey: Englewood Cliffs Prentice – Hall, 1977.

² Martin Christopher, & Philip Powell, Information System: A Management Perspective, England: McGraw – Hill Book Company, 1992.

³ محمد عبد المنعم خطاب، عملية اتخاذ القرارات، الجوانب السيكلولوجية والإدارية، منشورات معهد الإدارة العامة، الرياض 1981، ص. 68.

⁴ غسان عيسى وسلوى أمين نظم المعلومات الاستراتيجية ، ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2008 ، ص 339.

⁵ حسن على مشرفي ، ، نظرية القرارات الإدارية، ط1، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع، 1997م. ص ، 32.

السابقة وسرعة بديته، وقدرته على التقييم والتحليل وإصدار الأحكام وربط العناصر ببعضها البعض، ما يقوده إلى اتخاذ قرارات مناسبة. الآراء والمقترحات : يقوم صانع القرار بمشاركة القرار المبدئي مع العاملين معه لأخذ رأيهم بأسلوب ديمقراطي لتعديل القرار أو إلغاء إقراره بهدف الوصول إلى القرار المناسب. الحقائق : تعد الحقائق من أهم الركائز في صناعة القرار، فبتوفر الحقائق تصبح القرارات المتخذة منطقية وقوية ورشيده. الأساليب العلمية: تعددت الأساليب العلمية في اتخاذ القرار وساعد على ما يوفره من إمكانات فعالة لمتطلبات الأساليب الكمية من عمليات حسابية ضخمة ومعقدة، بما يخدم الفكر الإداري وصناعة القرارات، وبشكلٍ عام تعدد الأساليب العلمية في صناعة القرارات ومن أهمها بحوث العمليات : تعد من أهم التطبيقات العملية للأساليب العلمية، ويستخدم لحل المشكلات الأكثر تعقيدا حين تكون الوسائل الأخرى ملائمة لاستخدام الأساليب الرياضية لدراسة العلاقة بين الهدف المراد تحقيقه والمتغيرات المؤثرة عليه، ولقد أصبح منهج العمليات متكاملًا يسهم في جميع مراحل اتخاذ القرار، إذ يقدم النتائج المساعدة والبديل الأفضل لاتخاذ القرار. ونظرية الاحتمالات : هي أداة من أدوات صنع القرارات تستخدم في ظروف المخاطرة، بمعنى أنها تستخدم في الظروف التي لا يكون فيها صانع القرار في حالة تأكد كامل بالنسبة لنتائج البديل أو القرار الذي يجري تنفيذه، وتساعد نظرية الاحتمالات صانع القرار في حساب القيمة المتوقعة من إمكانية حدوث حدث معين أو ناتج معين لكل بديل، وعادةً ما يختار صانعو القرار البديل ذا القيمة المتوقعة الأعلى. ونظرية المباريات : تعد نظرية المباريات من الأدوات التي تفيد الإدارة في اتخاذ القرارات، وهي تنافس منظمين أو أكثر في السعي لتقديم الحل الأمثل الذي تتبناه الإدارة لاتخاذ قرار بموقف معين، وذلك لتحقيق أكبر كسب ممكن وتخفيض الخسائر، وعادةً ما يكون نجاح طرف معين على حساب الطرف الآخر، وكثيرا ما ينظر لهذه النظرية على أنها وسيلة فعالة لتدريب المديرين على اتخاذ القرارات. نظرية شجرة القرارات : هناك بعض القرارات تكون أكثر تعقيدا، وتتضمن سلسلة من الخطوات التي يعتمد بعضها على بعض، بمعنى أن كل خطوة تتأثر بالخطوة التي تسبقها، وتعد شجرة القرارات رسم بياني لعملية صنع القرارات يسهل معه تحديد مراحل وخطوات صنع تلك القرارات، وغالبا ما تستخدم شجرة القرارات، مع المشاكل كبيرة الحجم أو متعددة المراحل.

مراحل اتخاذ القرار:

1/ تعريف المشكلة واكتشافها: تعرف المشكلة في مجال عملية اتخاذ القرار بأنها "انحراف عن الهدف المحدد مسبقا أو هي حالة من عدم التوازن بين ما هو كائن وبين ما يجب أن يكون".
تشخيص المشكلة: يعني التشخيص التعرف على أسباب المشكلة وتحديد أبعادها وتحري السبب الرئيسي لظهورها ومعرفة أسبابها وأعراضها.

- 2/ تحليل المشكلة: يقتضي تحليل المشكلة وتصنيفها وتحديد البيانات والمعلومات المطلوبة لحلها ومصادرها، ويعني تصنيف المشكلة تحديد طبيعتها وحجمها ومدى تعقدها ونوعية الحل الأمثل المطلوب لمواجهتها.
- 3/ إيجاد البدائل لحل المشكلة: يعني الحل البديل وسيلة الحل المتاحة أمام المدير لحل المشكلة المطروحة أو هو بمعنى آخر قرار مقترح يؤخذ بعين الاعتبار إلى جانب قرارات أخرى مقترحة بقصد المقارنة والتحليل حتى يتم اختيار أفضلها ويصبح القرار الأخير.
- 4/ تقييم البدائل المتاحة لحل المشكلة: بعد إن يتضح للمدير الحلول البديلة للمشكلة يجب عليه بعد ذلك إجراء تقييم شامل لها، وتعتبر هذه المرحلة من المراحل الصعبة، ذلك لأن عملية المفاضلة بين البدائل ليست عملية واضحة وسهلة لأن مزايا وعيوب كل بديل لا تظهر وقت بحثها ولكنها تبرز عند تنفيذ الحل مستقبلا ومن هنا يأتي الشك وعدم التأكد من صلاحية البدائل المطروحة للحل
- 5/ اختيار الحل الملائم للمشكلة: تعتبر عملية الاختيار النهائي للبدائل المتاحة لحل المشكلة من أهم الخطوات التي يولمها المديرون جل اهتمامهم.

الفصل الثالث الدراسة الميدانية

أولاً¹، امانه ديوان الزكاة (ولاية كسلا).

النشأة والتكوين والأهداف :

تأسس ديوان الزكاة ولاية كسلا في ديسمبر عام 1987م ، وأنداك كانت كسلا عاصمة الولاية الشرقية وتضم : ولاية كسلا ، القضارف، البحر الأحمر. ثم فصلت الولايات في عام 1994م الموافق 1415هـ. ويشمل احدي عشر محلية هي محلية كسلا، نهر عطبرة ، حلفا الجديدة، ريفي خشم القرية ، تلكوك، ريفي كسلا، ريفي غرب كسلا، القاش (أروما)، شمال الدلتا(وقر)، ود الحليو، محلية همكشوريب.

الرؤية: إخراج الزكاة طاعة لله وامثالاً لأمره بدعوة المكلفين لإخراج زكواتهم عن طيب نفس وأرضاء لله سبحانه وتعالى لتحقيق المواساة والتراحم وتخفيف حدة الفقر وتعزيز الثقة بالمجتمع.

الرسالة: الإعلاء من شأن شعيرة الزكاة اعتقاداً و التزاماً، جباية و صرفاً، اتقاناً وتجويداً لبلوغ مرتبة الإحسان.

الهيكل التنظيمي للديوان :

¹ لقاء مع زينب حسين، سكرتير الامين العام لديوان الذكاة :- ولاية كسلا 2925م.

يتكون من الاتي: أمين الديوان بالولاية: يتبع له قسم المراجعة الداخلية، والتفتيش الاداري ، خطاب الزكاة ، والمكتب التنفيذي والاحصاء والحاسوب، المصارف ، والشئون المالية، ومدراء المحليات. المصارف وتنقسم الى صرف افقي (الدعم المباشر) وصرف راسي(الصرف على المشروعات). خطاب الزكاة ، ويتبع له قسم الدعوة ، وقسم الإعلام الشئون المالية وهي مسؤله عن قسم شئون العاملين، والشئون الادارية، والحسابات والمخازن ، والميزانية. مدير المحلية وهو مسئول عن قسم الجباية، والمصارف والحسابات ، والإدارة التابعة للمحلية. المحليات الأصغر حجما تتكون من المدير ويكون مسئولاً من الجباية والمصارف الموسمية. ومن صلاحيات وسلطات امانة ديوان الزكاة:تقدير الزكاة، وجبايتها في حدود الاختصاص المحلى. ادارة الزكاة ، وتوزيعها على المصارف المقدره شرعا.تلقى إقرارات المكلفين بالزكاة، وفحصها للتأكد من مقدار الزكاة الواجب دفعها.التوعية والإعلام بأوقات جباية الزكاة وكيفية جبايتها داخل حدود اختصاصها. تلقى التقارير المدفوعة من المكاتب التابعة لها شهريا، ورفع التقارير بدورها للأمانة العامة لديوان الزكاة.

تكوين لجان المحلية علي مستوى الولاية:

تقوم اللجان المحلية او القاعدية:بمساعدة الديوان في حصر الفقراء والمساكين وتصنيفهم حسب اولوية الصرف ، وزيارة منزل طالب الزكاة ، واعداد تقرير، واخر يصف الحالة الاجتماعية والاقتصادية لمقدم الطلب ، ونوع الاعانه المطلوبه.ويجب ان يوقع علي التقرير ثلاثة من أعضاء اللجنة المحلية للزكاة بالحي والقرية ، والذين يتراوح عددهم ما بين خمسة إلي عشرة أشخاص.

مجلس ائناء الزكاة بالولاية :

يتكون مجلس الأئناء من ثلاثة عشر عضو، ممن عرفوا بالكفاءة ، وحسن السيرة ، ويراعي في تكوينه تمثيل العلماء وكبار دافعي الزكاة بالولاية، ويختار المجلس من بين الاعضاء رئيسا له وتخضع لإشراف المجلس الأعلى لأمين الذكاة والتوجيهات الصادرة منه والتقيد بالسياسات والخطط العامة للديوان.

الموارد المالية لديوان الزكاة بولاية كسلا:

تتمثل في متحصلات الزكاة بالولاية.الصدقات والتبرعات. النسب المتحصل عليها من زكاة الشركات.أى موارد أخرى.

مصارف الزكاة:

ويتم توزيع هذه الحصيلة السنوية وفقاء لسياسات المجلس الاعلى لأئناء الزكاة كالاتى الفقراء والمساكين 63% ابن السبيل 0.5% الغارمين 8% المصارف الدعوية 5% فى سبيل الله 4% العاملين عليها 14.5% مصروفات التسيير 5%.

ثانياً: إجراءات الدراسة الميدانية:

الاجراءات والإختبارات الإحصائية المستخدمة: لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها تم تفرغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية حيث تم إستخدام الإختبارات الإحصائية التالية:

معامل الصدق ومعامل الفا كرونباخ للصدق والثبات النسب المئوية والتكرارات: لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة للمتغيرات الشخصية، وتحديد استجابات أفرادها نحو فرضيات الدراسة، تطبيق حساب المتوسط المرجح لإجابات الاسئلة الأساسية بغرض معرفة اراء واتجاهات المستجيبين للاستبيان.

الانحراف المعياري : لقياس درجة التشتت اي اختلاف البيانات عن بعضها أو عن متوسطاتها وباعتباره أكثر مقاييس التشتت استخداماً ودقة ويساوي الجذر التربيعي لمربع انحرافات قيم المفردات عن وسطها الحسابي، وتم استخدامه بالإضافة الى التحليل، في اختبار الفرضيات. لقياس مدى تجانس إجابات المبحوثين.

معامل ارتباط سبيرمان للرتب لمعرفة العلاقة بين محاور الدراسة المختلفة.

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ثم تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول التالي :

جدول رقم (1) مقياس ليكارت الخماسي

الوزن النسبي	المتوسط المرجح	الاتجاه
1	1.80 – 1	منخفض جداً
2	2.60 – 1.81	منخفض
3	3.40 – 2.61	متوسط
4	4.20 – 3.41	مرتفع
5	5 – 4.21	مرتفع جداً

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد بصفة رئيسية على الاستبيان حيث تم تقسيمه الى شقين الأول البيانات الشخصية وتشمل العمر، النوع ، المؤهل العلمي،، المسمى الوظيفي.سنوات الخبرة. الحالة الاجتماعية. الوظيفة، اما الجزء الثاني فقد تناول فرضيات الدراسة والتي بلغت ثلاث فرضيات من خلال 7 أسئلة لكل فرضية ، كما تم الاعتماد على المقابلة .

صدق أداة الدراسة: تم التأكد من مدى ثبات الاستبيان بجانب موضوعي من خلال حساب معامل الثبات الفا كرنباخ لعبارات الاستبيان الأساسية ولإجمالي العبارات مجتمعة والجدول التالي يوضح معامل الصدق والثبات

جدول رقم (2) معامل الصدق والثبات

معامل الصدق	قيمة معامل الثبات (الفا كرنباخ)	عدد العبارات	البعد
0.978	0.947	5	ملاءمة المعلومات
0.981	0.798	5	كفاءة الأجهزة المستخدمة
0.983	0.907	5	كفاءة العاملين
0.987	0.955	15	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2025م) باستخدام برنامج SPSS.

الجدول رقم (2) يوضح قيمة معامل الثبات (الفا كرنباخ) ومعامل الصدق (الجذر التربيعي لمعامل الثبات) لعبارات الدراسة حيث بلغ قيمة الفا كرنباخ (0.955) وقيمة معامل الصدق (0.987) في المتوسط لإجمالي العبارات وتقع ضمن المدى المسموح بها احصائياً (0.50) مما يدل على أن هنالك صدق وثبات في أسئلة الاستبيان الأساسية ككل ويمكن تطبيق نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تم الاعتماد على المسح الشامل للعاملين بديوان الزكاة ولاية كسلا وعددهم 40 عامل في مختلف الإدارات والأقسام.

ثالثاً: تحليل البيانات الشخصية:

جدول رقم (3) تحليل البيانات الشخصية

النسبة	العدد	البيانات
		النوع
62.50%	25	ذكر
37.50%	15	انثى
		العمر
35%	14	من 20-30 سنة
27.5%	11	30 سنة – أقل من 40 سنة
22.5%	9	40 سنة – أقل من 50 سنة
15%	6	50 سنة فأكثر
		المؤهل العلمي:
25%	10	ثانوي وأقل
62.5%	25	بكالوريوس
12.5%	5	دراسات عليا
		المسمى الوظيفي:
65%	26	موظف
20%	8	اداري
15%	6	اخرى
		سنوات الخبرة:
25%	10	5 سنوات
20%	8	5 – أقل من 10 سنوات
15%	6	10 – أقل من 15 سنة
15%	6	15 – أقل من 20 سنة
25%	10	20 سنة فأكثر
		التخصص الأكاديمي:
30%	12	تقنية المعلومات والحاسوب
20%	8	إدارة الأعمال
40%	16	المحاسبة
10%	4	أخرى

المصدر: إعداد الباحثين 2025 م.

من الجدول رقم (3) : النوع: نلاحظ أن معظم افراد العينة من الذكور بعدد 25 فرد وبنسبة 62.50% بينما عدد الذكور 15 فرد وبنسبة 37,50% .، وان التخصصات الموجودة بديوان الزكاة تستوعب رغبة النوعين. العمر: نلاحظ أن معظم افراد العينة في الفئة العمرية من 20 الي أقل من 30 سنة بعدد 14 فرد وبنسبة 35% ويليه الفئة 30 وأقل من 40 سنة بعدد 11 فرد وبنسبة 27.5% ثم الفئة 40 وأقل من 50 سنة بعدد 9 أفراد و بنسبة 22.5% و اقل نسبة في العينة كانت للفئة 50 سنة فأكثر بعدد 6 أفراد وبنسبة 15%. المؤهل العلمي: نلاحظ ان معظم أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس حيث بلغ عددهم 25 فرد و نسبتهم 62.5% ويليه المؤهل العلمي ثانوي بعدد 10 أفراد وبنسبة 25% ثم الدراسات العليا بعدد 5 كأقل نسبة بنسبة 12,5%. المسمى الوظيفي: نلاحظ ان معظم أفراد العينة من الموظفين بعدد 26 وبنسبة 65% ويليه إداري بعدد 8 أفراد و بنسبة 20% ثم أخرى بعدد 6 أفراد وبنسبة 15% كأقل نسبة في العينة. سنوات الخبرة: نلاحظ ان نسبة الربع افراد العينة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم 25% وبنفس النسبة 20 سنة فأكثر ويليه 5 وأقل من 10 سنوات بنسبة 20% ثم 10 وأقل من 15 سنة بنسبة 15% وبنفس النسبة 15 — أقل من 20 سنة. التخصص الاكاديمي: نلاحظ ان افراد العينة تخرجوا من تخصص المحاسبة كانت اعلى نسبة بعدد 16 فرد وبنسبة بلغت 40% كأعلى نسبة ، ويليه عدد 12 خريجاو تقنية المعلومات والحاسوب بنسبة 30% ثم إدارة الاعمال بعدد 8 أفراد وبنسبة 20% أخيرا تخصصات أخرى بعدد 4 أفراد وبنسبة 10%.

رابعاً : مناقشة الفرضيات :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الادارية الحالي (ملاءمة المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية وفاعلية اتخاذ القرارات الادارية بديوان الزكاة ولاية كسلا.

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسب المئوية

لإستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المكون الاول (ملاءمة المعلومات).

رقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسب المئوية %
1	يوفر نظم المعلومات الإدارية معلومات دقيقة	3.48	1.17	33.6	69.6
2	يوفر نظم المعلومات الإدارية معلومات حديثة	2.93	1.23	41.9	58.6
3	تصل المعلومات من نظم المعلومات الإدارية في الوقت المناسب	2.57	1.31	50.9	41.4
4	تناسب المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات الإدارية مع طبيعة المشكلة موضع القرار	2.45	1.38	56.3	49.0
5	المعلومات الناتجة من نظم المعلومات الإدارية تحفز متخذ القرار في اتخاذ قرار معين	2.50	1.31	52.4	50.0
	المعدل العام لملاءمة المعلومات	2.58	1,28	49.6	51.6

المصدر: اعداد الباحثين من برنامج SPSS

من الجدول رقم (4) نجد أن أعلى مؤشر هي لعبارة يوفر نظم المعلومات الإدارية معلومات دقيقة بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.17 ومعامل إختلاف 33.6 ونسبة المساهمة 69.6%، بدرجة موافقة مرتفع حسب مقياس ليكرت الخماسي ثم تأتي عبارة واحدة بدرجة موافقة متوسط حسب مقياس ليكرت الخماسي و3 عبارات بدرجة موافقة منخفض حسب مقياس ليكرت الخماسي . أما المعدل العام لملاءمة المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات الادارية فكان الوسط الحسابي 2.58 (منخفض) وانحراف معياري 1,28 ومعامل اختلاف 49.6 ونسبة مساهمة 51.6 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الادارية الحالي (كفاءة الاجهزة المستخدمة وفاعلية اتخاذ القرارات الادارية بديوان الذكاة ولاية كسلا.

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسب المئوية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المكون الثاني (كفاءة الاجهزة المستخدمة).

رقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسب المئوية %
6	يستخدم نظم المعلومات الإدارية الاجهزة والمعدات المتطورة	2.61	1.10	37.3	59.0
7	تتنصف الاجهزة والمعدات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بالمرونة	2.21	1.04	47.0	44.2
8	الاجهزة والمعدات في نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لا تقل عن المستخدمة في المؤسسات المشابهة.	2.47	1.40	42.1	49.9
9	تناسب الاجهزة والمعدات في نظم المعلومات الإدارية مع طبيعة عمل ديوان الذكاة	2.28	1.08	44.3	45,6
10	الاجهزة والمعدات الحالية والمستخدم في نظم المعلومات الإدارية هي أفضل ما يمكن ان يستخدم في جمع وتشغيل البيانات	2.47	1.27	51.4	49.4
	المعدل العام لكفاءة الاجهزة المستخدمة	2.47	1,90	44.4	49.5

المصدر: اعداد الباحثين من برنامج SPSS

من الجدول رقم (5) نجد أن أعلى مؤشر هي لعبارة يستخدم نظم المعلومات الإدارية الاجهزة والمعدات المتطورة بمتوسط حسابي 2.95 وانحراف معياري 1.40 ومعامل إختلاف 42.1 ونسبة المساهمة 49.6%، بدرجة موافقة متوسط حسب مقياس ليكرت الخماسي ثم تأتي 4 عبارات بدرجة موافقة منخفض حسب مقياس ليكرت الخماسي أما المعدل العام

لكفاءة الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادارية فكان الوسط الحسابي 2.47 (منخفض) وانحراف معياري 1,90 ومعامل اختلاف 44.4 ونسبة مساهمة 49.5%

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الادارية الحالي (كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية). وفاعلية اتخاذ القرارات الادارية بديوان الذكاة ولاية كسلا

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسب المئوية

لإستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المكون الثالث (كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية)

رقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسب المئوية %
11	يتمتع العاملون في نظم المعلومات الإدارية بمستوى مهاري مع المهام المطلوبة منهم.	2.54	1.11	43.7	50.8
12	يستجيب العاملون في نظم المعلومات الإدارية بدرجة عالية لحاجات المستفيدين	2.43	1.15	47.3	48.6
13	مؤهلات العاملين في نظم المعلومات الإدارية تتناسب مع طبيعة الاعمال الموكلة بهم.	2.43	1.21	48.0	50.4
14	يتم تدريب العاملين في نظم المعلومات الإدارية بشكل دوري	2.43	1.08	44.4	48,6
15	يملك العاملون في نظم المعلومات الإدارية القدرة على التكيف مع المتطلبات المتجددة للعمل	2.57	0.99	38.5	51.4
	المعدل العام لكفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	2.49	1,11	44.5	49.8

المصدر: اعداد الباحثين من برنامج SPSS

من الجدول رقم (6) نجد أن أعلى مؤشر هي لعبارة يمتلك العاملون في نظم المعلومات الإدارية القدرة على التكيف مع المتطلبات المتجددة للعمل بمتوسط حسابي 2.57 وإنحراف معياري 0.99 ومعامل إختلاف 38.5 ونسبة المساهمة 49.8%. بدرجة موافقة منخفض حسب مقياس ليكرت الخماسي ثم تأتي 4 عبارات بدرجة موافقة منخفض حسب مقياس ليكرت الخماسي أما المعدل العام لكفاءة العاملين في نظم المعلومات الادارية فكان الوسط الحسابي 2.49 وانحراف معياري 1,11 ومعامل اختلاف 44.5 ونسبة مساهمة 49.8% (منخفض)

خامساً: اختبار الفرضيات:

من اجل قبول الفرضية او عدم قبولها تم استخدام فرضية العدم (H0) مكونات نظم المعلومات الإدارية الحالي ضعيفة ولا تؤدي الدور المطلوب منها في فاعلية القرارات . فرضية الوجود (H1) مكونات نظم المعلومات الإدارية الحالي قوية وتؤدي الدور المطلوب منها في فاعلية القرارات .ويوضح الجدول (7) اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات في ديوان الذكاة - ولاية كسلا.

جدول رقم (7) اختبار بيرسون

الترتيب	معامل الاختلاف	الوسط الحسابي	ونات نظم المعلومات الإدارية الحالية
الأول	49.6	3,65	ملاءمة المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية
الثالث	44.4	2.47	كفاءة الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية
الثاني	44.5	2.49	كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية

المصدر: اعداد الباحثين من برنامج SPSS .

تشير النتائج للجدول رقم (7) أن جميع الاوساط الحسابية لمكونات نظم المعلومات الإدارية في ديوان الذكاة - ولاية كسلا أصغر من الوسط الحسابي البالغ 3 عدا ملاءمة المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية والتي بلغت 3,65 وهي على التوالي 3,65، 2.49، 2,47، فيما بلغت معدلات الاختلاف 44.4، 44.5، 49.6 وبناء على النتائج نقبل فرضية العدم HO اي أن المكونات الحالية نظم المعلومات الإدارية ذات فاعلية ضعيفة ولا تؤدي الدور المطلوب منها في فاعلية القرارات الادرية ، ونرفض فرضية الوجود. ولتأكيد النتيجة أعلاه ولمعرفة الارتباط بين مكونات نظم المعلومات الإدارية الحالي وبين فاعلية القرارات المتخذة في الجدول التالي:

جدول رقم (8) وجود علاقة ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير التابع	ملاءمة معلومات نظم المعلومات الإدارية	كفاءة الاجهزة في نظم المعلومات الإدارية	كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	قيمة t الجدولية
معامل الارتباط	0.286	.594	.766	%5 %1
قيمة t المحسوبة	0.640	.291	.131	3.744 2.766
النتيجة	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية.	لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية	لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية	%95 %99

المصدر: برنامج SPSS

من الجدول رقم (8) يتضح وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية (ملاءمة معلومات ، كفاءة الاجهزة، كفاءة العاملين) والمتغير التابع (فاعلية القرار). وهو على التوالي (.766 ، .594 ، .286). ويتضح أيضا أن قيم t المحسوبة لعلاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وتبلغ على التوالي (.131 ، .291 ، .640). هي أصغر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية (5% 1%)، والبالغة على التوالي (2.766، 3.744) اي لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الادارية وبين فاعلية القرارات المتخذة في ديوان الزكاة - ولاية كسلا. ورفض فرضية الوجود ، ويأتي المتغير المستقل كفاءة العاملين من بين أكبر القيم ارتباطا بفاعلية القرار ثم يأتي في الدرجة الثانية كفاءة الاجهزة وأخيرا ملاءمة المعلومات.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج: أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- وجود مستوى مرتفع من ملاءمة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية حيث اتضح أن النظام يقدم بيانات تدعم متطلبات العمل الإداري بصورة جيدة.
- توافر مستوى جيد من الدقة والموثوقية في المعلومات المستخرجة من النظام مما يعزز استخدامها في مختلف جوانب العمل بديوان الزكاة بكسلا.
- أن إجراءات إدخال البيانات وتحليلها يتم بكفاءة مقبولة مما يساعد في سهولة عملية اتخاذ القرار .
- أوضحت الدراسة أن مستوى إلمام العاملين ومهاراتهم في استخدام النظام متوسط مما يؤثر في مستوى الاستفادة الكاملة من قدراته التقنية.
- يطبق ديوان الزكاة مؤشر ملاءمة المعلومات بالدرجة الأولى باعتباره من المدخلات الرئيسة لنظم المعلومات الإدارية ، ثم يلي ذلك كفاءة العاملين وأخيرا كفاءة الاجهزة .

ثانياً: التوصيات:

- العمل على تطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية بصورة دورية لضمان ملاءمتها للتغيرات في بيئة العمل وتوفير أحدث أدوات معالجة البيانات وتحليلها.
- العمل على تفعيل دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الادارية من خلال الاستعانة بالخبراء والمصممين.
- تقييم الاجهزة والمعدات المستخدمة في نظم المعلومات الادارية والعمل على صيانتها بشكل دوري وتطوير برامجها بحيث تتلاءم مع طبيعة العمل وطبيعة القرارات المطلوبه. واللجوء الى الاجهزة ذات التقنية الافضل من حيث السرعة في المعالجة والقدرة على التخزين.

- التركيز على العاملين في نظم المعلومات الادارية لدورها في فاعلية القرارات من خلال الوقوف على قدراتهم والعمل على تحديد احتياجاتهم من تأهيل وتطوير وتدريب وبشكل مستمر.
- إعادة النظر في مكونات نظم المعلومات الادارية المستخدمة حاليا لإكتشاف نقاط الضعف للعمل على معالجته واتخاذ الاجراءات اللازمة لتطويره تبعاً للمستحدثات التقنية الحديثة.
- ضرورة وجود خبراء تقنيين داخل ديوان الزكاة للإشراف على تشغيل النظام وصيانته وضمان استمرارية عمله بكفاءة عالية.

قائمة المصادر والمراجع

- 1- محمد جبار الشمري، على رزاق العابدي، استخدام نظم المعلومات الادارية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الادارية ، مجلة تشرين ، المجلد الاول، العدد الثاني 2016م ،
- 2- مصعب عمر محمد أحمد .التلب، 2018م دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات بولاية نهر النيل : دراسة تطبيقية (2007 - 2017) مقدمة لنيل درجة الدكتوراه .إدارة الأعمال .جامعة شندي كلية الدراسات العليا والبحث العلمي 2018. <https://ush.edu.sd/fgs/> . fgs@ush.sd.
- 3- خليل محمد عبدالرزاق محمد ، مدى تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تعزيز عملية اتخاذ القرارات الإدارية- دراسة استطلاعية في المصارف التجارية في العراق مجلة الادارة والاقتصاد / السنة العدد 42 - 120 / 201/ ISSN : 1813-6729
<http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.13>
- 4- ابراهيم عبدالسلام أحمد عبدالمطلب، أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات، في معتمدية اللاجئين ولاية كسلا، جامعة دنقلا، المجلة العلميو العدد مجلد 1 ، العدد 1 ، 2020م.
- 5- أمل المختار حمودة أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية – دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين والفنيين بجامعة الملك عبد العزيز .- (2021). مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية والقانونية، 5(21)، 15-169
- 6- أحمد عليان الرشيد أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات 2023م دراسة ميدانية على إدارة شئون أعضاء هيئتي التدريس والتدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 2023، العدد الاول .
- 7- غالب ياسين سعد، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006م،

- 8- كامل السيد غراب و فاديه محمد حجازي، نظم المعلومات الاداريه مدخل تحليلي ، ط1 جامعه الملك سعود، 1997م ،
- 9- محمد احمد حسان ، نظم معلومات الاداريه ، ط1 ، الدار الجامعيه ، الاسكندرية ، 2015م ،
- 10- إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد البزعي نظم المعلومات الإدارية ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، 2015 .
- 11- سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان ، 2000م ،
- 12- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1999م.
- 13- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000م.
- 14- فائز جمعة صالح النجار ، نظام المعلومات الادارية ، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ، 2007 م،
- 15- بلقاسم سعودي ، دور محافظ الحسابات في صنع القرار الإداري وتنمية موارد المؤسسة الجزائرية ، 2017م.
- 16- محمد عبد المنعم خطاب، عملية اتخاذ القرارات، الجوانب السيكلوجية والإدارية، منشورات معهد الإدارة العامة، الرياض 1981م
- 17- غسان عيسى وسلوى امين نظم المعلومات الاستراتيجية ، ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2008
- 18- حسن على مشرقي، نظرية القرارات الإدارية، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 1997م، ص32.
- 19- O'Brien James A., Management Information Systems A Managerial And User Perspective, Boston: A Richard D.Irw, Inc., 1990.
- 20- Simon Herbert A., The New Science of Management Decision, New Jersey: Englewood Cliffs Prentice – Hall, 1977.
- 22-Martin Christopher, & Philip Powell, Information System: A Management Perspective, England: McGraw – Hill Book Company, 1992.

المقابلات :

- 1- مقابلة مع زينب حسين، سكرتير الامين العام لديوان الذكاة - ولاية كسلا 2025م.

ملحق رقم (1) - الاستبيان

السيد/،.....ديوان الزكاة - ولاية كسلا

المحترم،،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحثون بإجراء بحث بمؤسستكم العامرة بعنوان (دور نظم المعلومات الإدارية في صنع واتخاذ القرارات الإدارية - دراسة حالة ديوان الزكاة ولاية كسلا) يرجى التكرم بالتعاون معها في الإجابة علي الأسئلة المرفقة بدقة وعناية لما في ذلك من أثر في إثراء البحث ، ويتكون الاستبيان من قسمين الاول البيانات الشخصية والثاني الاستبيان. علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي ؛ شاكرين لكم حسن تعاونكم:.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر

الباحثين

القسم الأول : المعلومات الشخصية :

ضع علامة (√) أمام الخيار الأمثل :

النوع : ذكر انثي

2/ العمر :

من 20-30 سنة 30 وأقل من 40 سنة

40 وأقل من 50 سنه 50 سنة فأكثر

3/ المؤهل العلمي

ثانوي جامعي فوق الجامعي

4/ المسعى الوظيفي :

موظف إداري أخرى

5/ سنوات الخدمة :

5 سنوات 6 واطل من 10 سنوات 10 وأقل من 15 سنه

15 وأقل من 20 20 سنة فأكثر

6/ التخصص الاكاديمي:

نظم المعلومات والحاسوب إدارة الاعمال المحاسبة خري

القسم الثاني: الاستبيان

رقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	يوفر نظم المعلومات الإدارية معلومات دقيقة					
2	يوفر نظم المعلومات الإدارية معلومات حديثة					
3	تصل المعلومات من نظم المعلومات الإدارية في الوقت المناسب					
4	تتناسب المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات الإدارية مع طبيعة المشكلة موضع القرار					
5	المعلومات الناتجة من نظم المعلومات الإدارية تحفز متخذ القرار اتخاذ قرار معين					
6	يستخدم نظم المعلومات الإدارية الاجهزة والمعدات المتطورة					
7	تتصف الاجهزة والمعدات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية بالمرونة					
8	الاجهزة والمعدات في نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لا نقل عن المستخدمة في المؤسسات المشابهة.					
9	تتناسب الاجهزة والمعدات في نظم المعلومات الإدارية مع طبيعة ديوان الذكاة					
10	الاجهزة والمعدات الحالية والمستخدمه في نظم المعلومات الإدارية هي أفضل ما يمكن ان يستخدم في جمع وتشغيل البيانات					
11	يتمتع العاملين في نظم المعلومات الإدارية بمستوى مهاري مع المهام المطلوبة منهم.					
12	يستجيب العاملين في نظم المعلومات الإدارية بدرجة عالية لحاجات المستفيدين					
13	مؤهلات العاملين في نظم المعلومات الإدارية تتناسب مع طبيعة الاعمال الموكلة بهم.					
14	يتم تدريب العاملين في نظم المعلومات الإدارية بشكل دوري					
15	يملك العاملين في نظم المعلومات الإدارية القدرة على التكيف لمتطلبات المتجددة للعمل					