اثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية

م. غسان فيصل عبد م. قاسم احمد حنظل
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة تكريت

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل اثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الضريبة في بغداد (الهيئة العامة للضرائب) ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحثان بتطوير استمارة استبيان و توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (٧٥) مفردة أسترجع منها (٥٥) استمارة صالحة وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

وجود علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية لعناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية إتخاذ القرارات وقد خلصت الدراسة إلى انه يجب خلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها من أجل تطويرها .

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect of the elements of information system in the effectiveness of the decision making process in the tax department

In order to achieve the objectives of these study questionnaires was developed among the samples study which consisted of (75) subjects, (55) members responded.

The main results of study were as follow:

There is significant statistical relationship and effect of the elements of (MIS) in the effectiveness of decision making process the study recommended that should create a suitable climate for effective participation between the users of information in order to develop the system .

المقدمة:

من خلال النظر لحصيلة ثورة المعلومات وما أفرزته وتفرزه من متغيرات وتطورات سريعة ومتعددة ألإبعاد أصابت المجتمعات البشرية بدرجات متفاوتة أصبحت المعلومات أحد أهم موارد المنظمة. لذلك أصبحت المنظمات تمتلك دافعاً أكبر لتطور نظم معلوماتها لتلبية احتياجاتها من المعلومات بما يساهم في دعم عملية صنع القرارات الإدارية حيث أن المعلومات هي الحجر ألأساسي الذي ترتكز عليه القرارات في مختلف المستويات الإدارية وفي جميع مجالات العمل . وفي ظل المنافسة الدولية وكبر حجم الشركات وأتمته العمليات الإدارية والإنتاجية فإن مسعى ألإدارة الحديثة في المنظمات يتجه إلى توفير نظم المعلومات ذات قدرة على الحصول على البيانات من مصادرها عبر البيئة المحيطة والقيام بإجراءات تحصيل ومعالجة البيانات للاستفادة منها عند اللزوم حرصاً منها على توفير قاعدة أساسية من نظم المعلومات الشمولية والتخصصية بما يعزز دورها في صنع القرارات الناجحة . وتأتي الدراسة هذه لتتناول أثر فاعلية نظام المعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات ضمن البيئة العراقية في دائرة الضريبة .

مشكلة الدراسة:

يعكس مستوى نجاح منظمات ألإعمال مدى تحقيقها لأهدافها وأن ذلك يعتمد على فاعلية أدارتها في صنع القرارات الرشيدة والمعلومات هي ألأساس الذي ترتكز عليه القرارات وفي ظل التغييرات التي تزخر بها البيئة الداخلية والخارجية لمنظمات ألإعمال يصبح من الصعب تشخيص التغييرات ذات الأثر المهم في القرارات الصائبة . ولغرض زيادة فاعلية عملية صنع القرارات لابد من نظام يعمل على تجميع البيانات عن تلك التغييرات البيئية بما يساهم في تحديد المشكلة ومعالجة وتحويل تلك البيانات إلى معلومات ملائمة لصنع القرارات الصائبة وبناءاً على ذلك فإن هذه الدراسة تركز على أن الاهتمام بعناصر نظام المعلومات يؤدي دوراً مهماً في نجاح النظام أو فشله لما له من دور في تهيئة المعلومات التي تؤثر بشكل جوهري في استخدام النظام وفاعليته مما ينعكس على فاعلية عملية صنع القرارات واعتمادا فإن الدراسة الحالية تركز على مشكلة ميدانية تتمثل في مدى اعتماد الإدارات العليا لهيئة الضريبة على مخرجات نظم المعلومات في صنع القرارات الإدارية ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذه المشكلة والتحقق من أثارها ضمن الواقع التنظيمي بصورة عامة وعبر دائرة الضريبة على وجه الخصوص.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الاهتمام بالمعلومات لوصفها تتناول موضوعاً على قدر كبير من الأهمية وهو أثر عناصر نظم المعلومات في فاعلية صنع القرارات من خلال قدرة النظام على تجميع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات ملائمة لصنع القرارات السليمة

هذا بالإضافة لكون ألاهتمام بدائرة الضريبة العراقية له أهمية خاصة تزيد من أهمية الدراسة لما يؤديه نظام المعلومات في هذه الدائرة من أهمية في جمع ومعالجة البيانات لتحويلها إلى مخرجات ملائمة يتم من خلالها القيام بعمليات التقدير الضريبي وصنع القرارات الضريبية ، وعلى ذلك فإن ألاهتمام بعناصر نظام المعلومات الإدارية في هذه الدائرة قد يسهم في تعزيز فاعلية نظام المعلومات المستخدم فيها خاصة أن الوصول إلى

حالة متقدمة في أتمته الأنشطة الضريبية تقديراً وتحصيلاً يعد هدفاً جوهرياً تسعى إليه الدول المتقدمة والنامية على حدٍ سواء.

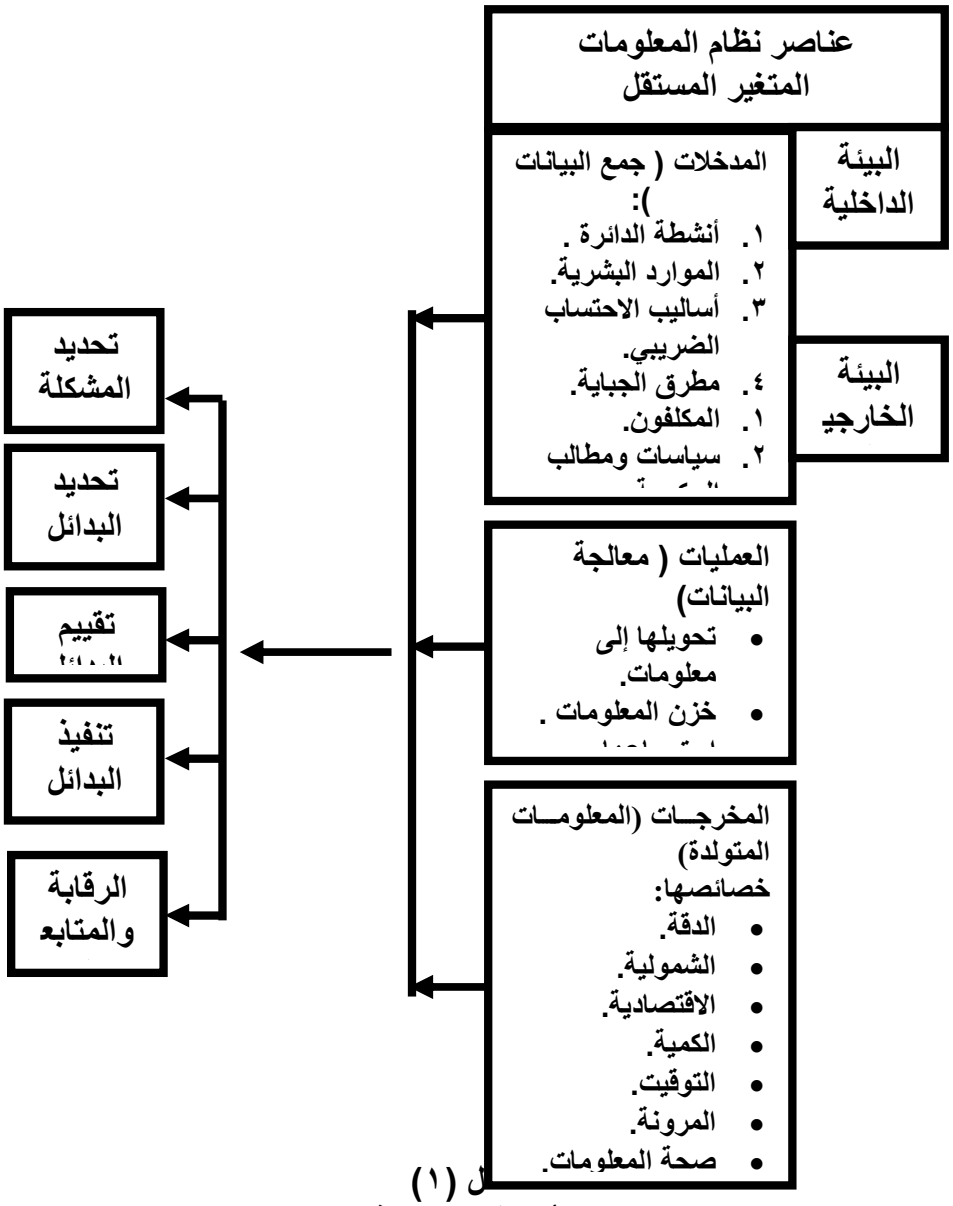
هدف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة الأرتباطية والتأثيرية بين عناصر نظم المعلومات وفاعلية صنع القرارات الإدارية في دائرة الضريبة لمحافظة بغداد

أنموذج الدراسة فرضياتها :

أولاً : أنموذج الدراسة:

استنادا إلى الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها وفي ضوء المضامين الرئيسية المؤشرة في مشكلة الدراسة فقد تم تصميم أنموذج الدراسة ألافتراضي والذي يوضح العلاقة ألافتراضية بين عناصر نظام المعلومات الإدارية وفاعلية عملية صنع القرارات والشكل (١) يوضح ذلك:



ل (١)
أنموذج الدراسة

استنادا إلى الشكل أعلاه فإن نظام المعلومات ألإداري بوصفه يتكون من ثلاث عناصر رئيسية هي:

أ. **جمع البيانات (المدخلات):** يتم تجميع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية (أنشطة الدائرة ، الموارد البشرية) والخارجية (المكلفون ، مطالب الحكومة) ذات العلاقة في فاعلية عملية صنع القرارات.

ب. **معالجة البيانات:** وتتمثل بعملية تحويل البيانات إلى معلومات ملائمة لصنع القرارات الصائبة وخزنها وتحديثها واسترجاعها ونقلها.

ج. **المخرجات:** والمتمثلة بالمعلومات المتولدة من خلال عمليات المعالجة والتي يجب أن تتصف بمجموعة خصائص تجعلها ملائمة لصنع القرارات.

إن الاهتمام بهذه العناصر التي من خلالها يتم توليد المعلومات الملائمة لصنع القرارات سيؤدي إلى تحقيق الفاعلية في عملية صنع القرارات الإدارية في الدوائر الضريبية.

ثانياً : فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة معنوية بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفاعلية عملية صنع القرارات وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

١. توجد علاقة معنوية بين مدخلات نظام المعلومات الإدارية وفاعلية عملية صنع القرارات.
٢. توجد علاقة معنوية بين عمليات نظام المعلومات الإدارية وفاعلية عملية صنع القرارات.
٣. توجد علاقة معنوية بين مخرجات نظام المعلومات الإدارية وفاعلية عملية صنع القرارات

الفرضية الرئيسية الثانية:

تؤثر فاعلية نظام المعلومات الإدارية في فاعلية عملية صنع القرارات الإدارية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

١. تؤثر مدخلات نظام المعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات.
٢. تؤثر عمليات نظام المعلومات الإدارية في فاعلية عملية صنع القرارات.
٣. تؤثر مخرجات نظام المعلومات الإدارية في فاعلية عملية صنع القرارات.

منهجية الدراسة : اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الميداني واعتمدت في الوصول إلى أهدافها على المصادر الآتية :

١. المصادر الأولية :وتتمثل باستخدام المراجع والمصادر المتوفرة وذلك لبناء الإطار النظري لهذه الدراسة.
٢. المصادر ألثانوية :وتتمثل بجمع البيانات من مصادرها بواسطة استمارة استبيان مخصصة لهذه الغاية وبتحليل هذه البيانات لاختبار صحة الفرضيات.

مجتمع الدراسة : لقد وجد الباحثان أن دوائر الضريبة هي من المجالات التي يمكن أن توفر شروط نجاح مثل هذه الدراسة لما يؤديه نظام المعلومات في هذه الدائرة من أهمية كبرى في جمع ومعالجة البيانات التي يتم من خلالها عملية التقدير الضريبي وبناء على ذلك فان الاهتمام باتجاهات المستخدمين في هذه الدائرة قد يسهم في تعزيز نظام المعلومات المستخدم فيها خاصة أن الوصول إلى حالة متقدمة في أتمتة الأنشطة الضريبة تقديراً وتحصيلاً يعد هدف جوهري .

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين المصنفين ضمن الفئات ألأولى والثانية والثالثة المستخدمين لنظم المعلومات في دائرة الضريبة في مدينة بغداد وعددهم(١٥٠) وذلك حسب بيانات الدائرة. تم أخذ عينة عشوائية منتظمة وعددها (٧٥) مفردة بنسبة (٥٠%) من مجتمع الدراسة وتم توزيع استمارات ألاستبيان عليهم حيث تم استرجاع (٥٥) استمارة وتم استبعاد (٥) فقط لعدم صلاحيتها وبنسبة استجابة بلغت (٧٣ %).

متغيرات الدراسة :

١. المتغير المستقل :

عناصر نظم المعلومات الإدارية
المدخلات (جمع البيانات)تم قياسها بالأسئلة أولاً (١-١١).
العمليات (معالجة البيانات) تم قياسها بالأسئلة ثانياً (١٢-٢١).
المخرجات (المعلومات المتولدة) تم قياسها بالأسئلة ثالثاً(٢٢-٣٠).

٢. المتغير التابع:فاعلية عملية صنع القرارات تم قياسها بالأسئلة رابعاً وكما يلي :
تحديد المشكلة(كمرحلة من مراحل عملية صنع القرارات) تم قياسها بالأسئلة ٣١(أ- ب).
تطوير البدائل (كمرحلة من مراحل عملية صنع القرارات) تم قياسها بالأسئلة ٣١(ج - ء).
تقييم البدائل (كمرحلة من مراحل عملية صنع القرارات) تم قياسها بالأسئلة ٣١(هـ- و - ز).
تنفيذ القرار (كمرحلة من مراحل عملية صنع القرارات) تم قياسها بالأسئلة ٣١(ح).
الرقابة والمتابعة (كمرحلة من مراحل عملية صنع القرارات) تم قياسها بالأسئلة ٣١(ط).
أدوات التحليل ألإحصائي :تم استخدام البرنامج ألإحصائي (SPSS) بعد إدخال البيانات إلى الحاسوب وتم استخدام الأدوات ألإحصائية الاتية:
١. أدوات الإحصاء الوصفي وهي عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
٢. معامل ألارتباط الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين المتغيرات.
٣. تحليل ألانحدار البسيط لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على التابعة.

أولاً : نظم المعلومات الإدارية

- **مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأهميتها:**

لقد ازدادت أهمية نظم المعلومات الإدارية في جميع المنظمات على اختلاف أعمالها وذلك لازدياد أهمية المعلومات فيها وخصوصاً لعملية صنع القرار الإداري فقد أدت زيادة المنافسة بين المنظمات ونمو حجمها وتعقد أعمالها إلى زيادة أهمية نظم المعلومات (غراب وحجازي،١٩٩٢:٨). وأن ارتفاع معدلات التغيير البيئي والتقني وانتشار استخدام تقانة المعلومات وانخفاض كلفتها جعلها وسيلة مثالية لمعالجة البيانات مما أدى إلى زيادة ألاهتمام بنظم المعلومات وزيادة أهمية دورها في أعمال المنظمة وقراراتها وعليه تعرف بأنها :(تفاعل المكونات التي تعمل مع بعضها لانجاز الهدف) ، (Alter،1999:37).
وعرفها (الصباح ،١٩٩٨:٢٠) بأنها (أجزاء أو عناصر أو أقسام ترتبط مع بعضها بعلاقات منطقية أي أنها تتكامل وتتفاعل مع بعضها بغرض أنجاز أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات ، وقد عرفها (غراب وحجازي،١٩٩٩:٧٢) بأنها مجموعة المكونات أو العناصر التي تتفاعل مع بعضها وتتجه نحو تحقيق هدف أو أهداف مشتركة) ، وعرفها (الطائي،٢٠٠٠:٢٦) بأنها (التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من ألآلات والمعدات، البرامج، القواعد ، القوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية (توصيلها إلى المستفيدين ، تخزينها، تحديثها،

استرجاعها بالوقت المناسب والتكلفة الكمية المناسبتين عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة وما يخص أدائها في الماضي والحاضر والتنبؤات المحتملة بالمستقبل وعلى النحو الذي يسهل مهمة الإدارات في جميع المستويات من صنع القرارات الإدارية بما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات،)

أما المعلومات فقد عرفها (الكيلاني وآخرون،٢٠٠٠:١٥) بأنها (الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات التي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان).وأشار (Alter،1999:48) إلى أن المعلومات هي "بيانات لها شكل ومحتوى مناسب وملائم لمستخدمها " .وعرفها (Alexandre،2000:14) بأنها (بيانات معالجة تحولت إلى شكل مفيد في عملية صنع القرار).

- **أدارة المعلومات :** يطلق على عملية جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها في أنجاز الوظائف الإدارية وصنع القرارات في جميع المستويات ثم التأكد من حصول الإفراد المناسبين على المعلومات اللازمة بالوقت والكمية المناسبتين بحيث يمكن استخدامها ومن ثم حذف المعلومات التي لا تفيد واستبدالها بمعلومات حديثة ودقيقة بإدارة المعلومات حيث أشار (مكليود ، ، ١٩٩٨,٥٦، ٢٠٠٠)إلى أن عملية الحصول على المعلومات واستخدامها بطريقة مرتفعة الكفاءة وإلغائها بالوقت المناسب تسمى عملية أدارة المعلومات.
- **مكونات وعناصر نظم المعلومات :** يفترض بأي نظام للمعلومات أن يقدم معلومات متكاملة عن البيئتين الخارجية والداخلية ويشير بهذا الصدد (Radford،1978:12) أن دور نظام المعلومات يتمثل في الحصول على المعلومات بكل من البيئة الخارجية والداخلية ومعالجتها طبقاً لمتطلبات الاستعمال ووضعها في تقارير أو خزنها لاسترجاعها عندما تكون هناك حاجة أليها.

ويتبين من ذلك إن نظام المعلومات يستخدم بيانات تغطي البيئة الخارجية (عامة، خاصة) والبيئة الداخلية بحيث أن تكامل المعلومات التي يزودها هي التي تعطي النظام صفة الفاعلية على اعتبار أن النظام من خلال تلك المخرجات المعلوماتية المتكاملة يحقق الغايات التي يسعى أليها ألا وهي صنع القرارات الصائبة .

أن نظام المعلومات بشكل عام له مكونات مترابطة بعضها مع البعض ألأخر وتعطي درجة ترابط هذه المكونات النظام الفاعلية المطلوبة. (آل ربيعة ،١٩٩٣ : ٢٤).

وأن كل واحدة من مكونات النظام تحتوي على عناصر يقع على عاتقها القيام بواجبات هذه المكونات الفرعية وتساعد في فهم كيفية عمل النظام وفي جميع ألأحوال أن عمليات نظام المعلومات لا تخرج عن إطار العمليات التالية:

١. جمع البيانات :

ويتم في هذه العملية الحصول على البيانات من مصادرها المختلفة مراعياً توفر المعولية (الصحة،الدقة،الشمول)، المرونة، وتناسب الكلفة، القيمة ، في تلك البيانات .ويتم كذلك تزويد المنظمة بالبيانات الخاصة بالاتجاهات المستقبلية والاحتمالات الخاصة بالبيئة عن طريق استخدام وسائل المراقبة البيئية (التبوء والتحليل). (Ansoff:1990:66).

٢. معالجة البيانات :حيث يتم تحويل البيانات من هيئتها ألأولية إلى معلومات ذات معنى وقيمة. وهذه العملية يتم تقسيمها إلى تصنيف البيانات،ترتيبها ،تلخيصها،معالجتها، واختيارها.(Curits:1995: 41).

فضلاً عن استخراج النتائج حتى تكون جاهزة للاستخدام في الوقت المناسب من قبل المستفيدين.

ومن ألاهتمامات الرئيسية لهذه العملية والخاصة بنظم المعلومات هي إضافة عنصر (الأفق المستقبلي)للبيانات الخام التي تكون ذات طبيعة مستقبلية،ومن أجل تحقيق هذه الغاية يجب استخدام أساليب التبوء الملائمة كجزء مكمل لأي نظام رسمي من نظم المعلومات ومثلما أوضح (Herbert Simon) بأن المورد النادر في يومنا هذا هو ليس توفر المعلومات ، وإنما القدرة على معالجة تلك المعلومات، حيث نجد أن نظام المعلومات الذي يزود المدراء بكميات هائلة من المعلومات أنما هو نظام يقدم خدمات سيئة.حيث أن المطلوب هو تصفية تلك المعلومات وضمان وصول المهم منها فقط إلى هؤلاء المدراء (Digman, 1990: 275- 278).

٣. **خزن المعلومات :**أن الحاجة للمعلومات لا تنتهي لمجرد استخدامها لمدة معينة ، وحيث أن هناك بعض المعلومات التي لا تستخدم بمجرد استخراجها،فأنه من المهم جداً خزن تلك المعلومات لحين ظهور الحاجة أليها .(آل ربيعة:١٩٩٣: ٢٦).

٤. **التحديث :**يتم تحديث المعلومات المتولدة باستمرار تبعاً للتغييرات الحاصلة في النشاطات ويعني التحديث أجراء ما يلي : (الطائي ، ٢٠٠٠ :٣٦).
   ١. إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة.
   ٢. أجراء تعديلات على المعلومات تتناسب والتغير الحاصل.
   ٣. حذف معلومات قديمة لانتفاء الحاجة أليها.

٥. **استرجاع المعلومات :**وهي العملية الخاصة باسترجاع المعلومات التي تم تخزينها عند ظهور الحاجة أليها من قبل المستفيد ، ويجب مراعاة عامل التوقيت عند استرجاع المعلومات حتى لا تفقد المعلومات الفائدة المرجوة منها أذا تأخرت عن توقيت الحاجة إليها . والمنظمة التي تنتج المعلومات وتقوم توزيعها إلى مراكز القرار المناسبة وبصورة أسرع من منافسيها ، يمكنها ذلك من تحقيق ميزة تنافسية وخاصة في البيئات المضطربة (Thompson:1997:336) .

٦. **المخرجات :**تتمثل المخرجات في نظام المعلومات الإدارية بالمعلومات إذ أن الهدف الرئيسي لأي نظام معلومات هو أنتاج المعلومات المناسبة للمستخدمين ويصف (Druker،1988:4) المعلومات بقوله: (هي مفردات البيانات التي تتساوق مع الغاية من موضوع القرار وأهميته)

تستمد المخرجات قيمتها من تأثيرها في القرارات من جهة ومن جهة ثانية يتم الحصول عليها وفق كلفة معينة لذلك أذا لم تؤدي المخرجات (المعلومات) إلى تحسين القرار أو التأثير فيه فسيكون لهذه المعلومات قيمة سالبة . وحتى تؤدي نظم المعلومات الإدارية دورها في العملية الإدارية بفعالية بمساعدة المستخدمين في صنع القرارات الرشيدة فأنه يتوجب عليها أن تقدم معلومات تتمتع بمجموعة من المواصفات أو الخصائص ولقد اجمع عدد من الكتاب على أن الخصائص التي تتمتع بها المعلومات هي :(Curtis:1995:23)

١. **الشمولية:** يجب أن تكون المعلومات مغطية لمتغيرات البيئتين الداخلية والخارجية بحيث تغطي كافة جوانب المشكلة.
٢. **الصحة :** أن تكون المعلومات خالية من الخطأ والتشويش أي أن يتم تجميع وتسجيل ومعالجة البيانات بشكل صحيح وبالتالي يجب أن تكون المدخلات والمعالجة والمخرجات خالية من الأخطاء.
٣. **الدقة:** وتعني أن تصور المعلومات المنتجة الواقع الحقيقي المراد صنع قرار بشأنه بمعنى أنها ذات مؤشر حقيقي للأحداث التي تعني المستفيدين.

٤. **الكلفة:**وهي عبارة عن حجم الموارد اللازم تخصيصها من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة والمتمثلة بكلفة جمع ومعالجة وخزن واسترجاع المعلومات والتي يجب أن تكون أقل من النتائج المرغوب الوصول أليها من جراء الحصول على هذه المعلومة أي يجب أن تكون للمعلومات قيمة من جراء استخدامها في صنع القرارات تبرر كلفة الحصول عليها.
٥. **الكمية المعتمدة :** ويقصد بها كمية المعلومات المعتمدة بالقرار فكلما كانت الكمية ملائمة قل حيز التقدير الشخصي وبالتالي تؤدي إلى صنع قرار أقل خطأً وأكثر نفعاً.
٦. **التوقيت:** وهو الوقت المحصور بين طلب المعلومات والحصول عليها بمعنى أن تكون المعلومات متاحة للمستخدم حين الحاجة أليها فعلاً في صنع قرار معين .
٧. **المرونة:** وهي قدرة النظام على التكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستفيدين وكذلك المرونة العالية في ألاستخدام المتعدد ألأغراض للمخرجات المعلوماتية من قبل متخذي القرارات.

ثانياً:(القرار ألإداري): وأهميته مفهوم القرار ألإداري:يعد القرار ألإداري جوهر العملية الإدارية ووسيلتها ألأساسية في تحقيق أهداف المنظمة وأن نجاح المنظمة يعتمد على فاعلية أدارتها في صنع القرارات . ومما يميز ألإدارة الكفوءة عن غيرها هو قدرتها على التصرف بنجاح حيال المشاكل المطروحة أمامها فبسبب التغييرات البيئة المتسارعة أصبحت المشاكل والتحديات التي تواجهها ألإدارة أكثر تعقيداً مما يتطلب كفاءة أكثر في صنع القرارات الصائبة والسريعة.

والقرار بمفهومه البسيط يعني التوصل إلى حل لمشكلة قائمة أو لتحقيق أهداف مرسومة وأن كلمة قرار هي فصل أو حكم في مسألة (علاوي،١٩٩١:١١) أما بالمعنى ألإداري فيشار إلى أن القرار هو اختيار بديل لحل مشكلة أو لتحقيق هدف.

وقد عرفه (زويلف و القريوتي،١٩٩٣:٢١٦) على أنه وسيلة اختيار مدرك وواع لأحسن البدائل المتاحة محققاً لأكبر عائد وأقل كلفة أو محققاً ألأهداف المطلوبة .

ويعرف (العجلوني ،١٩٩٨:٥٥١) عملية صنع القرار على أنها تلك العملية المرنة لاختيار البديل أو البدائل المناسبة بعد دراسة كافة جوانب المشكلة ضمن ماهو متوفر من المعلومات مراعياً الفترة الزمنية والكلفة المحددتين للوصول للحد ألأعلى من المنفعة المتوقعة لتحقيق الهدف المطلوب .

والقرار ألإداري بهذا المعنى يرتبط ارتباطاً رئيسياً بعملية التبوء المستقبلية ومدى توفر المعلومات الدقيقة والملائمة للتوصل إلى القرار الصائب.

نظم المعلومات وصنع القرار : انطلاقا من أن القرار ألإداري هو عملية اختيار أفضل بديل من البدائل المتاحة بعد تقييم نتائج كل بديل وأثرها في تحقيق ألأهداف المطلوبة فإن طبيعة القرارات ودرجة الكفاءة في اتخاذها أنما يتوقف على نوعية المعلومات المستخدمة ودرجة دقتها (الطائي ،٢٠٠٠:١٨٢).

وحيث أن القرار هو أسلوب أختيار فكري قائم على منظومة معلوماتية لمتخذ القرار لذا فإن القرار والمعلومات عنصران متلازمان ويشكلان محتوى عملية صنع القرار.

مراحل عملية صنع القرارات الإدارية : يوجد أجماع على مراحل عملية صنع القرارات الإدارية ولكن هناك اختلاف على عددها وبالرغم من ذلك فأنه سوف يتم تحديد خمسة مراحل أساسية لعملية صنع القرارات وهي (الشماع وحمود،١٩٨٩ص٢٧٠).

١.**تحديد المشكلة:**تسبق عملية صنع القرار ألإداري مرحلة التعرف على المشكلة التي هي الفرق بين الواقع وبين ألأهداف أو هي التفاوت الموجود بين مستوى ألانجاز وألا هداف

وتحديد ألأسباب وراء ذلك . وقد تكون المشكلة مظهراً لمشكلة أعمق يجب تحديدها لغرض التوجه لمعالجتها.

٢.البحث عن وتطوير الحلول البديلة :بعد تحديد المشكلة وأبعادها في ضوء ما توفر عنها من معلومات لابد من التوجه إلى البحث عن الحلول والاختبارات الموصلة إلى تحقيق الهدف (حل المشكلة) والتي يشترط منها أن تكون لها القدرة على حل المشكلة في الوقت الملائم وأن تكون في حدود ألإمكانات المادية المتاحة.

٣.تقييم النتائج المتوقعة لكل بديل: وتتم هذه العملية بتحديد ايجابيات وسلبيات كل بديل أي تعيين ما يتمتع به كل بديل من مزايا وما يتصف به من عيوب وتتم عملية تقييم البدائل في ضوء المنافع المحتملة التي يحققها كل بديل ،بالمقارنة مع التكاليف وبالتالي التركيز على البدائل التي تعطي أكبر المنافع.

٤.اختيار البديل ألأفضل : في ضوء ألاعتبارات ألاقتصادية والاجتماعية والبيئية من جهة ودرجة المعرفة التي يتمتع بها متخذ القرار من جهة أخرى يتم اختيار أو ترجيح أحد البدائل على أساس ألايجابيات والسلبيات.

٥.تنفيذ القرار ومتابعته: أن عملية صنع القرار لا تنتهي ألا بوضع القرار موضع التنفيذ والتأكد من إن القرار المتخذ قد حقق بالفعل حلاً شاملاً للمشكلة من خلال معلومات التغذية العكسية للتأكد من سلامة القرار وسلامة تنفيذه ومعالجة أي معوقات لعملية التنفيذ حال ظهورها وقد يتطلب ألأمر إلغاء القرار أو استبداله.

ألإطار الميداني

أولاً:وصف عناصر نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات :

سيتم وصف متغيرات الدراسة للتعرف على أراء العينة حول طبيعة المتغيرات استنادا إلى ألإحصاء الوصفي في تحليل المتغيرات من خلال استخراج التكرارات والنسب والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لها.

أ. آثر مدخلات نظام المعلومات (جمع البيانات) في فاعلية عملية صنع القرارات.

الجدول (١) يبين التكرارات والنسب والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر جمع البيانات كأحد عناصر نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات.

الجدول (١): التكرارات والنسب وألا وساط الحسابية والانحراف المعياري لأثر جمع البيانات في فاعلية عملية صنع القرارات في دائرة الضريبة.

ت	لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفـق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١	٤	٨	٤	٨	٤	٨	٢٦	٥٢	١٢	٢٤	٣,٧٦	١,١٥
٢	٤	٨	٨	١٦	٣	٦	٢٧	٥٤	٨	١٦	٣,٥٤	١,١٨
٣	٣	٦	٨	١٦	٧	١٤	٢٩	٣٨	١٣	٢٦	٣,٦٢	١,٢١

٤	٣	٦	٧	٤	١٠	٢٠	٢٠	٤٠	١٠	٢٠	٣,٥٤	١,١٥
٥	/	/	٢	٤	٥	١٠	٣٢	٦٤	١١	٢٢	٤,٠٤	٠.٧٠
٦	١	٢	٣	٦	٦	١٢	٢٤	٤٨	١٦	٣٢	٤,٠٢	٠,٩٤
٧	/	/	٣	٦	٩	١٨	٢٢	٤٤	١٦	٣٢	٤,٠٢	٠,٨٧
٨	٨	١٦	٨	١٦	٩	١٨	١٥	٣٠	١٠	٢٠	٣,٢٢	١,٣٨
٩	٣	٦	٦	١٢	٥	١٠	٢٤	٤٨	١٢	٢٤	٣,٧٢	١,٤١
١٠	٥	١٠	٧	١٤	٤	٨	٢٧	٥٤	٧	١٤	٣,٤٨	١,٢١
١١	٤	٨	١٢	٢٤	٤	٨	٢٤	٤٨	٦	١٢	٣,٣٢	١,٢١

المصدر : من اعداد الباحثان

من خلال الجدول (١) نلاحظ بأن أغلب إجابات العينة كانت نحو ألاتفاق والاتفاق التام إذ حصلت على أعلى نسبة والبالغة (٨٦%) للسؤال (٥) الذي يعني تضمن مدخلات نظام المعلومات بيانات محدثة عن المكلفين ذات الصلة بعملية صنع القرارات كون هذه البيانات ترسل من دوائر الدولة وكذلك نلاحظ أن ألأوساط الحسابية جميعها أكبر من الوسط ألافتراضي البالغ (٣) مما يدل على أتفاق العينة حول هذه ألأسئلة ومن خلال ألانحرافات المعيارية التي كانت جميعها صغيرة مما يدل على أن التشتت حول هذه ألأسئلة قليل أما أقل نسبة والبالغة (٥٠%) للإجابات حول ألاتفاق والاتفاق التام والخاصة بالسؤال (٨) والذي يعني تضمن مدخلات نظام المعلومات بيانات محدثة عن ألأساليب الحديثة لاحتساب الضرائب وطرق جبايتها، وحصل هذا السؤال على وسط حسابي (٣.٢٢) وهو ما يقارب الوسط ألافتراضي وانحراف معياري أعلى من باقي ألأسئلة وهو بمقدار (١.٣٨) أما عدم التأكد فقد كانت أعلى نسبة حصل عليها السؤال (٤) والبالغة (٢٠%) أما عدم ألاتفاق وعدم ألاتفاق التام فقد حصل السؤالين (١١.٨) أعلى نسبة وهي (٣٢%).ومن هذه النتائج نلاحظ أن لمدخلات نظام المعلومات آثر على فاعلية صنع القرارات

ب.آثر عمليات نظام المعلومات (تحويل البيانات إلى معلومات) في فاعلية عملية صنع القرارات.

الجدول (٢): التكرارات والنسب والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعمليات نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات في دائرة الضريبة.

ت	لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفـق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١٢.	٢	٤	١١	٢٢	٧	١٤	٢٣	٤٦	٧	١٤	٣,٤٤	١,٢٨
١٣.	٧	١٤	٤	٨	٩	١٨	٢١	٤٢	٩	١٨	٣,٤٢	١,١٢
١٤.	١	٢	١٣	٢٦	١١	٢٢	١٦	٣٢	٩	١٨	٣,٣٨	١,٠٢
١٥.	١	٢	٦	١٢	٤	٨	٢٥	٥٠	١٤	٢٨	٣,٩٠	١,٠٣

١٦.	١	٢	٨	١٦	٩	١٨	٢٣	٤٦	٩	١٨	٣,٦٢	١,١٦
١٧.	٢	٤	٨	١٦	١٠	٢٠	١٧	٣٤	١٣	٢٦	٣,٦٢	٠,٢٠
١٨.	٢	٤	٧	١٤	١٠	٢٠	٢٦	٥٢	٥	١٠	٣,٥٠	١,٠٩
١٩.	٥	١٠	٦	١٢	١٢	٢٤	٢٤	٤٨	٣	٦	٣,٢٨	١,١٨
٢٠.	٥	١٠	٥	١٠	١٢	٢٤	٢٠	٤٠	٨	١٦	٣,٤٢	١,٣٣
٢١.	٧	١٤	٥	١٠	٥	١٠	٢٢	٤٤	١١	٢٢	٣,٥٠	١,٣٣

المصدر : من اعداد الباحثان

من الجدول (٢) نلاحظ أن أغلب إجابات العينة كانت نحو ألاتفاق والاتفاق التام إذ حصلت أعلى نسبة والبالغة (٧٨%) للسؤال (١٥) الذي يعني قدرة نظام المعلومات على تحديث المعلومات من خلال إضافة بيانات جديدة أو تعديل المعلومات الحالية.كما نلاحظ أن ألأوساط الحسابية كانت جميعها أكبر من الوسط ألافتراضي (٣) مما يدل على أتفاق أفراد العينة حول هذه ألأسئلة كما نلاحظ أن جميع ألأسئلة انحرافها صغير مما يدل على أن التشتت حول هذه الأسئلة قليل أيضاً أما أعلى وسط حسابي فقد حصل عليه السؤال (١٥) وهو (٣,٩٠) وبانحراف معياري (١.٠٣) أما عدم التأكد فقد حصل السؤالين (١٩.٢٠) أعلى نسبة بمقدار (٢٤%) في حين أن عدم ألاتفاق وعدم ألاتفاق التام حصل عليه السؤال (١٤) بأعلى نسبة بمقدار (٢٨%) ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن لعمليات نظام المعلومات تأثير في فاعلية عملية صنع القرارات.

ج.آثر مخرجات نظام المعلومات الإدارية (خصائص معلوماته المتولدة) في فاعلية عملية صنع القرارات .أما الجدول (٣) فانه يبين التكرارات والنسب و ألأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر مخرجات نظام المعلومات كأحد عناصر المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات.

الجدول (٣): التكرارات والنسب والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لأثر مخرجات نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات في دائرة الضريبة.

ت	لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفـق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
٢٢.	٤	٨	٩	١٨	٦	١٢	١٧	٣٤	١٤	٢٨	٣,٥٦	١,٣٠
٢٣.	٥	١٠	٦	١٢	١٥	٣٠	١٦	٣٢	٨	١٦	٣,٣٢	١,١٩
٢٤.	٤	٨	٩	١٨	٩	١٨	١٨	٣٦	١٠	٢٠	٣,٤٢	١,٢٣
٢٥.	٢	٤	٨	١٦	٩	١٨	١٩	٣٨	١٢	٢٤	٣,٦٢	١,١٤
٢٦.	٣	٦	٤	٨	٨	١٦	٢٦	٥٢	٩	١٨	٣,٦٨	١,٠٦

٢٧.	١	٢	١٣	٢٦	١١	٢٢	١٩	٣٨	٦	١٢	٣,٣٢	١,٠٦
٢٨.	٣	٦	٨	١٦	٨	١٦	١٩	٣٨	١٢	٢٤	٣,٥٨	١,٢٠
٢٩.	٥	١٠	٩	١٨	١١	٢٢	١٥	٣٠	١٠	٢٠	٣,٣٢	١,٢٧
٣٠.	٢	٤	٨	١٦	٧	١٤	٢٣	٤٦	١٠	٢٠	٣,٦٢	١,١١

المصدر : من اعداد الباحثان

من خلال الجدول (٣) نلاحظ بأن أغلب إجابات العينة كانت نحو الاتفاق والاتفاق التام أذا حصلت أعلى نسبة والبالغة (٧٠%) للسؤال (٢٦) وبوسط حسابي (٣.٦٨) وانحراف معياري (١.٠٦) هذا فضلاً عن الأوساط الحسابية جميعها أكبر من الوسط ألافتراضي (٣) أي أن أفراد العينة لهم أتفاق حول هذه ألأسئلة وكذلك ألانحراف المعياري والذي كان صغير أي أن التشتت حول هذه ألأسئلة قليل.

أما عدم التأكد فقد حصل السؤال (٢٣) أعلى نسبة بمقدار (٣٠%) فضلاً عن حصول السؤالين (٢٩.٢٧) أعلى نسبة نحو عدم ألاتفاق وعدم ألاتفاق التام بمقدار (٢٨%) مما يدل على أن لمخرجات نظام المعلومات

(خصائص المعلومات المتولدة) أثر على فاعلية عملية صنع القرارات.

د.قياس مدى مساهمة نظام المعلومات الحالي بمدخلاته وعملياته ومخرجاته في فاعلية عملية صنع القرارات.

الجدول رقم (٤): التكرارات والنسب وألاوساط الحسابية والانحراف المعياري لمدى مساهمة نظام المعلومات الحالي في فاعلية عملية صنع القرارات.

ت	لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفـق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
٣١أ.	/	/	٨	١٦	٤	٨	٢٢	٤٤	١٦	٣٢	٣,٩٢	١,٠٣
ب.	/	/	٥	١٠	١٠	٢٠	١٨	٣٦	١٧	٣٤	٣,٩٤	٠,٩٨
ج.	١	٢	٥	١٠	٩	١٨	٢٨	٥٦	٧	١٤	٣,٧٠	٠,٩١
ء.	٢	٤	٥	١٠	١١	٢٢	١٩	٣٨	١٣	٢٦	٣,٧٢	١,٠٩
هـ.	٤	٨	٧	١٤	٥	١٠	١٨	٣٦	١٦	٣٢	٣,٧٠	١,٢٨
و.	/	/	٥	١٠	٧	١٤	٢٧	٥٤	١١	٢٢	٣,٨٨	٠,٨٧
ز.	٣	٦	٥	١٠	٥	١٠	٢٥	٥٠	١٢	٢٤	٣,٧٦	١,١٢
ح.	١	٢	٧	١٤	٦	١٢	٢٢	٤٤	١٤	٢٨	٣,٨٢	١,٠٦
ط.	/	/	٣	٦	٨	١٦	٢٠	٤٠	١٩	٣٨	٤,١٠	٠,٨٩

المصدر : من اعداد الباحثان

من خلال الجدول رقم (٤) نلاحظ أن أغلب ألإجابات كانت نحو ألاتفاق والاتفاق التام إذ حصل السؤال (٣١- ط) أعلى نسبة والبالغة (٧٨%) وبوسط حسابي قدره (٤.١٠) وانحراف معياري (٠.٨٩) والذي يدل على مساهمة النظام من خلال المراقبة ومتابعة التنفيذ في فاعلية عملية صنع القرارات أما عدم التأكد فقد حصل السؤال (٣١– ء) على أعلى نسبة بمقدار (٢٢%) مع نسبة (٢٢%) أيضا للسؤال (٣١ – هـ) بعدم ألاتفاق وعدم ألاتفاق التام.

ثـــانياً: تحليل علاقة ألارتباط لعناصر نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات.

لمعرفة هل هناك ارتباط بين عناصر نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات تم استخدام ألارتباط الخطي البسيط ثم أختبر هذا ألارتباط باستخدام (t-test) ألاختبار الثابت وقد ظهرت النتائج كما في الجدول (٥) .

الجدول (٥): علاقات ألارتباط الخطي البسيط بين عناصر نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات.

فاعلية القرارات / عناصر نظام المعلومات	قيمة معامل ألارتباط	قيمة (t) المحسوبة	الـــدلالة
المدخلات (جمع البيانات)	٠,٦٩١	٦,٦٢	دال
العمليات (معالجة البيانات)	٠,٦٤٣	٥,٨٢	دال
المخرجات (خصائص المعلومات)	٠,٤٥١	٣,٥٠	دال

القيمة التائية الجدولية تحت مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٤٨=٢.٠١)
القيمة التائية الجدولية تحت مستوى دلالة (٠.٠١) ودرجة حرية (٤٨=٢.٦٨٢)

تنص الفرضية الرئيسية ألأولى على (وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين عناصر نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات)

وفي ضوئها تفرعت ثلاث فرضيات فرعية هي :

١. تحليل علاقة ألارتباط بين مدخلات نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات .

تنص الفرضية الخاصة بهذه العلاقة على وجود علاقة ذات دلالة معنوية وتشير نتائج اختبار الفرضية إلى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية تحت مستوى (٠.٠١) ودرجة حرية (٤٨) بين مدخلات النظام (جمع البيانات) وفاعلية صنع القرارات إذ أن قيمة معامل ألارتباط يساوي (٠.٩٦١) وهي علاقة ايجابية .

٢. تحليل علاقة ألارتباط بين عمليات نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات .

تنص الفرضية الخاصة بهذه العلاقة على وجود علاقة ذات دلالة معنوية.

وتشير نتائج الاختبار أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية تحت مستوى (٠.٠١) ودرجة حرية (٤٨) بين عمليات نظام المعلومات (معالجة البيانات) وفاعلية صنع القرارات إذ أن قيمة معامل ألارتباط يساوي (٠.٦٤٣) وهي علاقة ايجابية .

٣. تحليل علاقة ألارتباط بين مخرجات نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات .

تنص الفرضية الخاصة بهذه العلاقة على وجود علاقة ذات دلالة معنوية وتشير نتائج ألاختبار على ضعف العلاقة إذ بلغت قيمة ألارتباط (٠.٤٥١) وهي قيمة مقبولة لحد ما تحت مستوى دلالة (٠.٠١) ودرجة حرية (٤٨) وبذلك يمكن التوصل إلى قبول الفرضية ألأولى رغم تباين النتائج

ثالثاً :تحليل آثر عناصر نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات لغرض معرفة ألأثر تم استخدام ألانحدار الخطي البسيط استنادا إلى الفرضية الرئيسية الثانية ونصها :
(وجود أثر ذو دلالة معنوية بين عناصر نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات)
اعتمادا على البرمجية (SPSS-15) وسيتم تحليل ألأثر وفق ما أظهرته النتائج المبينة في الجدول (٦)

الجدول (٦): نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر عناصر نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات.

فاعلية صنع القرارات / عناصر نظام المعلومات	القيمة الفائية المحسوبة (F)	قيمة معامل التحديد (نسبة المساهمة)	الـــدلالة
المدخلات (جمع البيانات)	٤٣,٨١	%٤٧,٧	وجود تأثير
العمليات (معالجة البيانات	٣٣,٨٠	%٤١,٣	وجود تأثير
المخرجات (خصائص المعلومات)	١٢,٢٢	%٢٠,٣	وجود تأثير

القيمة الفائية الجدولية تحت مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (١,٤٨)=٤.٠٤
القيمة التائية الجدولية تحت مستوى دلالة (٠.٠١) ودرجة حرية (١.٤٨)=٧.١٩

مدخلات نظام المعلومات :

١. تحليل مدخلات نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات تشير النتائج في الجدول (٦) ، أن هناك تأثير إذ أن القيمة الفائية المحسوبة (F) ومقدارها (٤٣,٨١) أكبر من القيمة الفائية (F) الجدولية تحت مستوى دلالة(٠.٠١) ودرجة حرية (١,٤٨) والبالغة (٧.١٩) كما نلاحظ أن قيمة **معامل التحديد** ،(نسبة المساهمة) لمدخلات نظام المعلومات تساوي (٤٧.٧%) مما يدل على وجود آثر بما يحقق الفرضية الفرعية ألأولى التي تنص على (وجود آثر ذو دلالة معنوية بين مدخلات نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات).

٢. تحليل آثر عمليات نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات.

تشير النتائج في جدول (٦) أن هناك تأثير إذ أن القيمة الفائية (F) المحسوبة ومقدارها (٣٣.٨٠) وهي أكبر من القيمة الفائية(F) الجدولية تحت مستوى دلالة (٠.٠١) ودرجة حرية (١.٤٨) والبالغة (٧.١٩) كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (نسبة المساهمة) لعمليات نظام المعلومات يساوي (٤١.٣%) مما يدل على وجود آثر ذو دلالة معنوية بما يحقق الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (وجود آثر ذو دلالة معنوية بين عمليات نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات).

٣. تحليل آثر مخرجات نظام المعلومات في فاعلية عملية صنع القرارات تشير النتائج في الجدول (٦) أن هناك تأثير إذ أن القيمة الفائية المحسوبة (F) ومقدارها (١٢.٢٢) أكبر من القيمة الفائية الجدولية والمقدرة (٧.١٩) تحت مستوى دلالة (٢٠.٣%) مما يدل على وجود آثر ذو دلالة معنوية بما يحقق الفرضية الثالثة التي تنص على (وجود آثر ذو دلالة معنوية بين مخرجات نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات)وخلاصة النتيجة تعطي مؤشر أن الفرضية الرئيسية الثانية قد تم إثباتها. وبعبارة أخرى وجود آثر ذو دلالة معنوية بين عناصر نظام المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات.

الاستنتاجات والتوصيات :

(ألاستنتاجات):

١. وجود علاقة معنوية بين جمع البيانات حول متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وفاعلية عملية صنع القرارات.

٢. وجود علاقة معنوية بين عمليات نظام المعلومات من خلال معالجة وتحديث وخزن واسترجاع المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات.

٣. وجود علاقة معنوية بين مخرجات نظام المعلومات من حيث خصائص المعلومات المتولدة (الدقة، الصحة ، الكلفة ، الشمولية ، الكمية ، التوقيت ، المرونة).

وفاعلية عملية أتحاذ القرارات.

التوصيات :

١. دعوة الدوائر الضريبية في بغداد إلى تقديم الدعم المالي لتحديث وتطوير نظم المعلومات المتوفرة لديها بصورة مستمرة بما يواكب التطورات لما لها آثر على فاعلية أتحاذ القرارات
٢. زيادة ألاهتمام بمدخلات ومخرجات نظم المعلومات من خلال :
أ. توصيه الدوائر الضريبية في بغداد إلى الاهتمام بجمع البيانات عن المكلفين وسياسة ومطالب الحكومة لما لها من اثر في عمليه صنع القرار الضريبي.
ب. توصيه الدوائر الضريبية في بغداد إلى الاهتمام بنشر الوعي الضريبي لدى المجتمع.
ج. للوصول إلى معلومات ملائمة لصنع القرار الضريبي يجب تصميم نظام العمليات من خلال تصميم نماذج واضحة ومفهومة لاحتساب الضريبة.
د. زيادة الاهتمام بخصائص المعلومات المتولدة لما لها من أثر على فاعلية صنع القرارات .
٣. ضرورة إشراك المستخدمين لنظام المعلومات في دائرة الضريبة في بغداد في تطوير نظام المعلومات المحوسب.
٤. عداد برامج تدريبيه لمستخدمي نظام المعلومات في دائرة الضريبة / بغداد.

المصادر

المصادر العربية:

١. الشماع،خليل محمد وحمود ، حصبة ، كاظم ، ١٩٨٩، نظرية المنظمة ، دار الشؤون الثقافية ، بغداد.
٢. زويلف ، مهدي حسن ومحمد قاسم القريوتي ، ١٩٩٣ ، المفاهيم الحديثة في الادارة ، عمان المكتبة الوطنية للنشر.
٣. الصباح ، عبد الرحمن ،١٩٩٨، نظم المعلومات الإدارية ط١ ، دار زهران للنشر ، عمان ، ألأردن.
٤. الطائي،محمد عبد، ٢٠٠،نظم المعلومات الإدارية، ط٢، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل.
٥. العجلوني ، عبد الفتاح محمد ، ١٩٩٨، تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في ألأردن ، رسالة ماجستير ، قسم ألإدارة العامة ، جامعة آل البيت ، ألأردن.

٦. آل ربيعة ، علاء محمد نادر ، ١٩٩٣، أثر غياب نظام المعلومات في فاعلية ، إستراتجية المنظمة : دراسة تطبيقية .لعينة من المنظمات العاملة في قطاع الصناعة الفندقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية ألإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد
٧. علاوي ، ماهر صالح ، ١٩٩١ ،القرار ألإداري ، بغداد ، دار الحكمة للطباعة والنشر.
٨. غراب ،كامل السيد حجازي و فاديه محمد ، ١٩٩٩، نظم المعلومات الإدارية ، ط١ ،مطبعة ألإشعاع الفنية ، مصر.
٩. الكيلاني ، عثمان والبياني ،هلال والسالمي ، علاء ، ٢٠٠٠ ، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، ط١ ، دار المناهج ، عمان ، ألأردن .
١٠. رايموند مكليود ، ٢٠٠٠، نظم المعلومات الإدارية ، ترجمة سرور علي سرور ،دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية.

المصادر ألاجنبية :

1. Alter. steven .1999 . information systems management perspective .Third Edition . Addison – Wesley educational publisher .USA.

2. AL .dander . David .2000 .information systems prentice .hall . USA.

3. Radford. K .J .information systems for strategic Decisions" Reston publishing Co. USA .1978.

4. Ansoff.H. lgor؛McDonnell Edward j.implanting strategic management .2nded. Prentice hall international (U.K) Ltd. London. 1990.

5. Curtis . Graham" Business information systems : Analysis ،Design and practice " 2 nd Ed. Addison – Wesley publishing Co . inc .U.K. 1995.

6. Digman . Lester A ."Strategic management :concepts .Decision . cases "2 nd ed . Richard D .lrwin . inc Boston .1990.

7. Thompson John h. "strategic management :Awareness and change ."3rd Ed . international Thomson publishing Co . U.K. 1997.

8. Peter .F. Ducker "The coming of the new organization " .(HBR .Jan/feb.1988) p.4.

جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم أدارة ألأعمال

استبيان بحث ميداني

دراسة آثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية صنع القرارات الإدارية

السادة المشتركين بألاستبانة

تحية طيبة:

نأمل أن تقدم جزءاً من وقتك وتتعاون معنا في ملأ ألاستبانة التالية لبحث آثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية صنع القرارات حيث تستهدف هذه الدراسة تقدير مستوى استثمار عناصر نظم المعلومات الإدارية من قبل ألإدارات العليا لمديريات الضريبة في فاعلية القرارات المتخذة من قبلهم.

١. أن التجربة الميدانية العميقة للسادة المشاركين خلال فترة خدمتهم في هذا الحقل سيساهم في نجاح هذا المسعى من خلال القيام بملء كافة حقول ألإجابة بالدقة والوضوح .

٢. يكفي أن تضع علامة (√) أمام ألإجابة ألأكثر انطباقا مع آرائكم.

٣. يقصد بنظام المعلومات مجموعة العناصر المتفاعلة مع بعضها ومع بيئتها والمتمثلة (بجمع البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية ، وتحويل هذه البيانات إلى مخرجات (معلومات) تتسم بالدقة والوضوح والشمول والمرونة والتوقيت الملائم والكلفة الملائمة والتي يمكن أن تساهم في إسناد القرارات الإدارية .

ولكم جزيل الشكر على تعاونكم

الباحثان

أولاً : آثر مدخلات نظام المعلومات الحالي في فاعلية عملية صنع القرارات:

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة عن النشاطات التي ينفذها موظفو الدائرة الضريبة .					
٢	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة تخص الموارد البشرية القائمة على أنجاز ألأعمال .					
٣	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة عن النشاطات المتعلقة بالترويج والنوعية بصدد الضرائب.					
٤	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة تخص عمليات البحث والتطوير في أساليب ألاحتساب الضريبي الجباية.					
٥	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة عن المكلفين خاصة مع دوائر الدولة .					
٦	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة عن نشاطات المكلفين .					
٧	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة من الدوائر التي لها علاقة بالنشاطات التي يقدمها المكلفون .					
٨	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة عن أساليب احتساب وطرق جباية الضرائب.					
٩	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة تخص سياسات ومطالب الحكومة .					
١٠	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة عن أحدث أساليب ألاحتيال والتهرب الضريبي.					
١١	تتضمن مدخلات نظام المعلومات الحالي بيانات محدثة تخص المجهزين الذين يزودون الدائرة بكافة الموارد غير المعلوماتية.					

ثانياً : آثر عمليات نظام المعلومات ألإداري الحالي في فاعلية عملية صنع القرارات:

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة

١٢	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة.					
١٣	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على تصفية البيانات واستبعاد البيانات غير المفيدة.					
١٤	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على فهرسة البيانات (تصنيفها وترتيبها).					
١٥	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة.					
١٦	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على أجراء التعديلات على المعلومات الحالية.					
١٧	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على تخزين المعلومات .					
١٨	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على استرجاع المعلومات في وقت الحاجة لها.					
١٩	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على حذف المعلومات غير المفيدة.					
٢٠	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على تقديم المعلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستفيدين.					
٢١	تتضمن عمليات نظام المعلومات الحالي قدرة عالية على تلبية حاجة المستفيدين دون ألإفراط والمبالغة.					

ثالثاً : آثر مخرجات نظام المعلومات الحالية على فاعلية عملية صنع القرارات :

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
٢٢	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بارتفاع مستوى دقتها مما له آثر ايجابي في فاعلية عملية اتخاذ القرارات.					
٢٣	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بكميتها المناسبة لعملية صنع القرارات.					
٢٤	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بقدرتها على تحسين القرار المتخذ (أكثر نفعاً وأقل ضرراً)					
٢٥	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بارتفاع مستوى صحتها (انخفاض مستوى الخطأ فيها) مما له آثر ايجابي في عملية صنع القرارات.					
٢٦	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بالتناسب العالي لكلفتها مع قيمتها.					
٢٧	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بمرونتها العالية في ألاستخدام (متعددة ألأغراض).					
٢٨	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بتوقيت أتاحتها المناسب للاستخدام من قبل مراكز القرار.					
٢٩	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بارتفاع مستوى شموليتها (أمكانية تغطيتها) مما له آثر ايجابي في عملية صنع القرارات.					
٣٠	تتصف مخرجات نظام المعلومات الحالي بملائمة استخدامها في كافة مراكز صنع القرارات في مختلف المستويات الإدارية .					

رابعاً :مساهمة نظام المعلومات الحالي بمدخلاته وعملياته ومخرجاته في فاعلية عملية صنع القرارات:

٣١	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
أ	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال تحديد المشكلة الظاهرة.					

ب	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال تحديد المشكلة الحقيقية (الأعمق).					
ج	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال البحث عن الحلول المجربة في مواقف متشابهة					
د	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال البحث عن حلول وبدائل جديدة					
هـ	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال تقييم النتائج المتوقعة لكل بديل من البدائل (حل من الحلول).					
و	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال تقييم قابلية البديل على التطبيق (بضوء أهداف وموارد المنظمة).					
ز	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال تقييم قدرة البديل على حل المشكلة موضوع القرار.					
ح	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال تنفيذ البديل الأمثل.					
ط	يحقق نظام المعلومات الحالي مساهمة جوهرية في فاعلية عملية صنع القرارات من خلال الرقابة والمتابعة على التنفيذ ومعالجة معوقات التنفيذ.					

This document was created with Win2PDF available at http://www.win2pdf.com.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.