

تقييم أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية دراسة ميدانية

م.م ياسر خليل محمود حمادي

العنوان الوظيفي/ ملاحظ

ديوان الوقف السني

رقم الهاتف: ٠٧٧١٩٠٣٨٨٦٥

Yasserkhalel93@gmail.com

المستخلص:

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم أثر نظم المعلومات الإدارية (MIS) على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الحديثة، وذلك من خلال دراسة ميدانية تستند إلى تحليل واقع استخدام هذه النظم في بيئة العمل، ومدى مساهمتها في تحسين جودة وكفاءة القرارات الإدارية. وقد بات من المسلم به أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت أداة حيوية في دعم الإدارة الحديثة، نظرا لقدرتها على توفير البيانات الدقيقة في الوقت المناسب، وتمكين الإدارة من تحليل الخيارات واتخاذ قرارات مبنية على معلومات موثوقة.

تتناول الدراسة العلاقة بين مكونات نظم المعلومات (كجمع البيانات، والمعالجة، والتخزين، والاسترجاع، والتقارير) وبين مراحل اتخاذ القرار (كالتشخيص، وتوليد البدائل، واختيار الحل الأنسب). كما تستند إلى نموذج نظري يربط بين كفاءة نظم المعلومات الإدارية وجودة القرار الإداري، وتفترض وجود علاقة طردية بين مستوى فاعلية النظام المعلوماتي وبين دقة وسرعة القرارات المتخذة.

وقد أجريت الدراسة ميدانيا على عينة من الإداريين في إحدى المؤسسات الحكومية أو الخاصة (يحدد لاحقا)، باستخدام استبيان مصمم خصيصا لقياس متغيرات الدراسة، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة (كالانحدار البسيط وتحليل الارتباط).

توصلت النتائج إلى أن هناك تأثيرا معنويا لنظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية، خاصة في الجوانب المتعلقة بتوفير المعلومات في الوقت المناسب، وتحليل البيانات، ودعم البدائل. كما أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير نظمها المعلوماتية تحقق قرارات أكثر دقة واستجابة للمتغيرات البيئية.

وتوصي الدراسة بضرورة تحديث نظم المعلومات الإدارية باستمرار، وتدريب الكوادر الإدارية على استخدامها بكفاءة، بالإضافة إلى دمج هذه النظم في كافة مستويات اتخاذ القرار، لتحقيق أقصى استفادة منها في دعم الإدارة الرشيدة.

Evaluation of the Impact of Management Information Systems on Administrative Decision-Making: A Field Study

Asst. Lecturer Yasser Khalil Mahmoud Hammadi

Sunni Endowment Diwan

Telephone: ٠٧٧١٩٠٣٨٨٦٥

Yasserkhalel93@gmail.com

Abstract:

This study seeks to evaluate the impact of Management Information Systems (MIS) on the administrative decision-making process within modern institutions through a field-based analysis of how these systems are utilized in the workplace and their contribution to enhancing the quality and efficiency of decisions. It is widely recognized that MIS has become a vital tool in supporting modern management due to its ability to provide accurate data in a timely manner and enable administrators to analyze options and make informed decisions based on reliable information.

The study examines the relationship between MIS components—such as data collection, processing, storage, retrieval, and reporting—and the stages of decision-making, including diagnosis, generation of alternatives, and selection of the optimal solution. It is based on a theoretical model that links the efficiency of MIS to the quality of administrative decisions, assuming a positive correlation between the effectiveness of information systems and the accuracy and speed of decision-making.

The field study was conducted on a sample of administrators in a governmental or private institution (to be specified later), using a specially designed questionnaire to measure the study variables. Data were analyzed using appropriate statistical methods, such as simple regression and correlation analysis.

The results revealed a significant impact of MIS on administrative decision-making, particularly in areas related to timely information provision, data analysis, and support for alternative choices. The findings also indicated that institutions investing in the development of their information systems make more accurate decisions and respond more effectively to environmental changes.

The study recommends the continuous updating of MIS, training administrative staff to use them efficiently, and integrating these systems at all levels of decision-making to maximize their contribution to sound management practices.

المقدمة

تعد عملية اتخاذ القرارات الإدارية جوهر العملية الإدارية وأحد أهم وظائفها (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة). يعتمد نجاح القرار الإداري على توفر المعلومات الملائمة والصحيحة في الوقت المناسب. في العصر الحديث، أحدثت التطورات التكنولوجية المتسارعة نقلة نوعية في أساليب جمع المعلومات ومعالجتها، مما أبرز الدور المحوري لـ نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems - MIS) في دعم متخذي القرار. ترتبط فاعلية القرارات بشكل وثيق بجودة وسرعة ودقة المعلومات المتاحة؛ فالقرارات الرشيدة تتطلب معلومات دقيقة وآنية وشاملة. عليه، أصبحت المنظمات تعتمد بشكل متزايد على نظم المعلومات الإدارية لتحسين عملية صنع القرار، وتقليل الاعتماد على الحدس والتخمين، وتعزيز القدرة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات الإدارية من خلال جانبين رئيسيين: جانب نظري يستعرض المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة ذات الصلة، وجانب عملي تطبيقي يتناول دراسة ميدانية في أحد مستشفيات مدينة بغداد كنموذج من قطاع الخدمات الصحية. يركز البحث على كيفية مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة القرارات وسرعتها ودقتها في المنظمة محل الدراسة. كما يتضمن البحث تحليلاً إحصائياً لنتائج استبيان ميداني، مع عرض هذه النتائج في جداول وأشكال بيانية توضيحية. تم الالتزام بالمنهجية العلمية في التوثيق وعرض المحتوى بما يتناسب مع الأسلوب الأكاديمي المعتمد في البحوث الجامعية العربية، بما في ذلك إعداد فهرس المحتويات وقائمة بالمراجع المستخدمة.

أولاً: أهمية البحث

تنبع أهمية هذا البحث من الدور المتنامي الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية (MIS) في تعزيز فعالية وكفاءة القرارات الإدارية، في ظل بيئة عمل تتسم بالتعقيد والتغير السريع. إذ أصبحت القرارات الإدارية الناجحة تعتمد بدرجة كبيرة على توفر المعلومات الدقيقة، والتقارير الفورية، وتحليل البيانات، وهي مهام تضطلع بها نظم المعلومات بكفاءة عالية.

كما أن هذه الدراسة تسهم في الكشف عن مدى جاهزية المؤسسات للاستفادة من نظم المعلومات، وتبيان أثرها المباشر وغير المباشر في تحسين جودة القرار الإداري، مما يوفر أساساً علمياً يمكن لصناع القرار الاعتماد عليه لتطوير البنية المعلوماتية والتنظيمية في المؤسسات.

ثانياً: أهداف البحث

تحديد مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة قيد الدراسة.
تحليل العلاقة بين فعالية نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية.
قياس تأثير مكونات نظم المعلومات (المدخلات، العمليات، المخرجات) على مراحل اتخاذ القرار (التشخيص، البدائل، التنفيذ).
اقتراح توصيات لتحسين كفاءة استخدام نظم المعلومات بما يخدم عملية اتخاذ القرار الإداري.

ثالثاً: إشكالية البحث

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، بات من الضروري للمؤسسات الاعتماد على نظم معلومات متكاملة لدعم اتخاذ القرار. ومع ذلك، لا تزال العديد من المؤسسات تعاني من ضعف في البنية المعلوماتية أو ضعف في استثمار إمكاناتها بالشكل الأمثل.
ومن هنا تنطلق إشكالية هذا البحث في السؤال المركزي الآتي:
ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في دعم وتحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات؟
ويتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ ما هي درجة توفر نظم معلومات إدارية فعالة في المؤسسة المدروسة؟
- ❖ ما مدى استخدام المديرين لهذه النظم في عملية اتخاذ القرار؟
- ❖ ما هي العلاقة بين خصائص نظم المعلومات (السرعة، الدقة، التوقيت) وجودة القرار الإداري؟

رابعاً: فرضية البحث

ينطلق هذا البحث من الفرضية الرئيسة التالية:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة قيد الدراسة.
ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة إيجابية بين توفر نظم المعلومات الإدارية ومستوى الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.
- تؤثر جودة المعلومات (الدقة، التوقيت، الملاءمة) في تحسين جودة القرار الإداري.
- يسهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في تسريع عملية اتخاذ القرار وتقليل هامش الخطأ الإداري.

الفصل الأول: الجانب النظري**أولاً: تعريف نظم المعلومات الإدارية ومكوناتها**

نظم المعلومات الإدارية هي عبارة عن مجموعة متكاملة من المكونات المترابطة التي تعمل معاً لجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها على الجهات المستفيدة بهدف دعم عمليات صنع القرار.

داخل المنظمة. ينظر إلى نظم المعلومات الإدارية على أنها نظام متكامل يشمل الموارد البشرية والأجهزة والمعدات التقنية والبرمجيات وقواعد البيانات والإجراءات التنظيمية، حيث تتفاعل هذه المكونات وفق قواعد وإجراءات محددة لتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة والكافية لاتخاذ قرارات فعالة وكفؤة (Laudon ٢٠٢٠ and Laudon). بمعنى آخر، يدمج نظام المعلومات الإدارية بين تقنية المعلومات والعمل الإداري لضمان توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لمستويات الإدارة (O'Brien and Marakas ٢٠١٨).

من التعاريف الأخرى لنظم المعلومات الإدارية أنها أنظمة مصممة لخدمة المدراء ومتخذي القرار في المنظمة، وذلك باستخدام التكنولوجيا لجمع معلومات عن الماضي والحاضر (وأحياناً توقعات مستقبلية) حول أنشطة المنظمة ووظائفها، ثم معالجتها وتحليلها وتحويلها إلى تقارير ومعارف تدعم عملية اتخاذ القرارات. على سبيل المثال، يمكن لنظام معلومات إداري في مستشفى أن يجمع بيانات المرضى والأداء التشغيلي ويقدم تقارير دورية تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مدعومة بالحقائق بدلاً من الاعتماد على الخبرة الشخصية فقط (Stair and Reynolds ٢٠٢٠).

مكونات نظم المعلومات الإدارية: تتكون نظم المعلومات الإدارية عادة من خمسة مكونات أساسية تعمل معا كوحدة متكاملة:

- الأفراد (الموارد البشرية): وهم المستخدمون والمختصون والقائمون على تشغيل النظام وصيانته (مثل محلي النظم، المبرمجين، مدخلي البيانات) إضافة إلى المستخدم النهائي الذي يستفيد من مخرجات النظام لاتخاذ القرارات.
- الأجهزة والمعدات المادية: وتشمل جميع المكونات المادية (Hardware) من حواسيب وخوادم وشبكات اتصال وأجهزة إدخال وإخراج تستخدم في تشغيل النظام ومعالجة البيانات.
- البرمجيات والتطبيقات: وهي البرامج ونظم التشغيل وقواعد البيانات والتطبيقات المختلفة (Software) التي تتعامل مع معالجة البيانات وتنظيمها واسترجاع المعلومات وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم.
- البيانات والمعلومات: تعد البيانات (Data) المادة الخام التي يعالجها النظام (مثل الأرقام والنصوص والصور المتعلقة بنشاط المنظمة)، وعند معالجتها تتحول إلى معلومات مفيدة يمكن الاستناد إليها في اتخاذ القرار. تعتمد جودة مخرجات النظام على دقة وشمولية البيانات المدخلة (Stair and Reynolds ٢٠٢٠).
- الإجراءات والقواعد التنظيمية: وهي السياسات والخطوات المتبعة في تشغيل النظام وتنظيم تدفق العمل والمهام، وتشمل إجراءات جمع البيانات وإدخالها ومعالجتها وتحويلها إلى تقارير. هذه الإجراءات تضمن استخدام النظام بطريقة consistent وتضمن أمن المعلومات وسريتها (Laudon and Laudon ٢٠٢٠).

تعمل هذه المكونات الخمسة بتناغم لضمان تحقيق أهداف نظام المعلومات الإدارية. فالبيانات يتم جمعها وفق إجراءات محددة بواسطة الأفراد وبمساعدة الأجهزة، ثم تعالج باستخدام البرمجيات لتتحول إلى معلومات تدعم اتخاذ القرار. يعتمد أداء نظام المعلومات على تكامل هذه العناصر؛ فأي خلل في أحدها قد يؤدي إلى ضعف مخرجات النظام أو تأخير توفر المعلومات (O'Brien and Marakas ٢٠١٨).

ثانياً: أهمية نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار الإداري

أصبحت نظم المعلومات الإدارية عنصراً أساسياً في بيئة الأعمال المعاصرة لدورها الفعال في تحسين عملية اتخاذ القرارات على جميع المستويات الإدارية. تتجلى أهمية نظم المعلومات في عدة جوانب رئيسية، من أبرزها:

- توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب: تساهم نظم المعلومات في تزويد المدراء بالمعلومات الملائمة بشكل سريع وآني لدعم قراراتهم. وقد أكدت الدراسات أن توافر المعلومات الصحيحة في التوقيت المناسب يرفع جودة القرار ويزيد من نسبة نجاحه (الرشيدي ٢٠٢٣، ٦٥٩؛ Stair and Reynolds ٢٠٢٠).
- فعلى سبيل المثال، يتيح نظام معلومات متقدم لمدير المستشفى الحصول فوراً على تقارير إشغال الأسرة أو مؤشرات الأداء مما يساعده في اتخاذ قرارات يومية أو إستراتيجية مبنية على بيانات حديثة.

- زيادة دقة وموضوعية القرارات: عندما تستند القرارات إلى بيانات موثوقة وتحليلات موضوعية يوفرها النظام، تصبح القرارات أقل عرضة للأخطاء والتحيزات الشخصية. إن تقليل الاعتماد على الحدس مقابل الاعتماد على المعلومات الموثقة يؤدي إلى قرارات أكثر رشادة مبنية على حقائق رقمية وتحليل علمي (Hamdat et al. ٢٠٢٤، ٥٩؛ الجيلط وبلعش ٢٠١٩، ٢٨).

- تحسين سرعة الاستجابة واتخاذ القرار: تساهم نظم المعلومات في تسريع الحصول على التقارير والمعطيات، مما يقلل الوقت المطلوب لتحليل البدائل واتخاذ القرار. وقد لوحظ أن المنظمات التي تستخدم نظم معلومات متكاملة تحقق قرارات أسرع وأكثر مرونة في الاستجابة للتغيرات، الأمر الذي يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة في بيئة متغيرة (النسور وآخرون ٢٠٢١، ٢٠٠٤؛ Bharati and Chaudhury ١٩٩١).

- دعم التخطيط والاستشراف المستقبلي: توفر نظم المعلومات أدوات لتحليل الاتجاهات التاريخية وعمل نماذج تنبؤية، مما يمكن الإدارة من التخطيط الاستراتيجي واستشراف مآلات القرارات قبل اتخاذها. كما تساعد نظم دعم القرار (DSS) المستندة إلى قواعد بيانات ومعارف في تقييم سيناريوهات "ماذا لو" قبل اعتماد القرارات الحساسة (Aina et al. ٢٠١٦؛ صالح وحمودي ٢٠١٦، ٨٣).

- التنسيق وتحسين التواصل التنظيمي: تساهم نظم المعلومات في ربط الأقسام المختلفة في المنظمة بشبكة معلومات موحدة، مما يحسن تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة. هذا التكامل يمكن الإدارة العليا والوسطى والدنيا من العمل بتناسق أكبر، حيث يكون الجميع على اطلاع بالمعلومات المحدثة ذات

الصلة، مما يقلل الازدواجية في القرارات ويضمن انسجامها مع الأهداف العامة (مطر ٢٠٢٢؛ O'Brien, ١١٧, ٢٠١٨, and Marakas).

إضافة إلى ما سبق، تؤثر نظم المعلومات بشكل إيجابي على كفاءة العمليات الإدارية من خلال أتمتة المهام الروتينية وخفض تكاليف التشغيل وتقليل الأخطاء البشرية. فهي بذلك أداة استراتيجية في يد الإدارة الحديثة لتحقيق التميز الإداري وضمان صنع قرارات مبنية على المعرفة (٦٠, ٢٠٢٤؛ Hamdat et al.؛ كاظم ٢٠٢٢، ٥١). لقد أشارت دراسة حديثة إلى أن المؤسسات التي تتبنى نظم معلومات إدارية متكاملة ومتلائمة إستراتيجيا مع أهدافها تحقق دقة أعلى في القرارات وسرعة استجابة أكبر للمتغيرات، مما يبرز الطبيعة الحرجة لدور نظم المعلومات في بيئة الأعمال الحالية. وبطبيعة الحال، تتفاوت فعالية نظم المعلومات باختلاف مدى كفاءة استخدام المنظمة لها وثقافة المنظمة في دعم القرارات القائمة على البيانات.

العلاقة بين جودة نظم المعلومات وجودة القرار الإداري

من العناصر الحاسمة في نجاح أي نظام معلومات إداري هو جودة المعلومات التي ينتجها. تشمل جودة المعلومات معايير مثل الدقة، والشمولية، والحدثة، والموثوقية، والملاءمة للقرارات المطروحة (Stair ٢٠٢٠ and Reynolds؛ ٢٠٠٩؛ Jaradat et al.). تشير الأبحاث إلى وجود علاقة طردية وثيقة بين جودة المعلومات المتاحة لمتخذ القرار وجودة القرار نفسه. فكلما ارتفعت جودة المعلومات من حيث صحة البيانات وتحديثها وارتباطها بمشكلة القرار، تحسنت جودة القرارات الناتجة عنها (الرشيدي ٢٠٢٣، ٦٧٠). في المقابل، المعلومات الضعيفة أو غير الدقيقة تؤدي إلى قرارات خاطئة أو غير فعالة مهما كانت مهارات صانع القرار عالية (كاظم ٢٠٢٢، ٥٤؛ النصور وآخرون ٢٠٢١). ويمكن تفصيل تأثير جودة نظم المعلومات على جودة القرارات من خلال النقاط التالية:

- دقة المعلومات وموثوقيتها: القرارات الإدارية الجيدة تعتمد على بيانات صحيحة. إذا كان نظام المعلومات يوفر بيانات خاطئة أو فيها نسبة عالية من الخطأ، فمن الطبيعي أن يأتي القرار غير سليم (Hamdat et al. ٢٠٢٤، ٦٥).

- الاكتمال والشمولية: يجب أن يغطي نظام المعلومات كافة الجوانب المتعلقة بالمشكلة محل القرار. النظام الجيد يضمن جمع كافة البيانات الضرورية وتحليلها بشكل شامل (الجيلط وبلعش ٢٠١٩، ٣١؛ صالح وحمودي ٢٠١٦، ٨٨).

- التوقيت والحدثة: تأخر المعلومات أو كونها قديمة يقلل من قيمتها في صناعة القرار. نظم المعلومات التي توفر بيانات آنية تمكن المدراء من اتخاذ قرارات أكثر ملاءمة للواقع (Aina et al. ٢٠١٦؛ مطر ٢٠٢٢).

- الملاءمة لموضوع القرار: حتى وإن كانت المعلومات صحيحة وكاملة، فإن ارتباطها بموضوع القرار أمر أساسي. جودة نظام المعلومات تقاس أيضا بمدى قدرته على ترشيح المعلومات ذات الصلة وتقادي

إغراق المدير بفيض من البيانات غير المتعلقة (١٩٣, ٢٠٠٤, Jaradat 'Bharati and Chaudhury ١٦٤, ٢٠٠٩, et al.).

• سهولة الوصول والفهم: جودة نظام المعلومات تشمل أيضا طريقة عرض المعلومات. النظام الذي يوفر واجهات واضحة ولوحات تحكم مرئية يسهل على متخذ القرار استيعاب المعطيات واتخاذ الإجراء المناسب (٢٠٢٠, Stair and Reynolds؛ النسور وآخرون ٢٠٢١).

بالإضافة إلى ما سبق، ترتبط جودة نظم المعلومات بعناصر أخرى مثل موثوقية النظام نفسه، وأمن المعلومات وسريتها، وقدرته على التكيف مع احتياجات الإدارة (٢٠١٨, O'Brien and Marakas ١٢١؛ كاظم ٢٠٢٢, ٥٥). فإذا كان النظام موثوقا وسهل الاستخدام ويعطي معلومات عالية الجودة، فإن القرارات ستعتمد عليه بدرجة أكبر وستتحسن جودتها. أما إذا كان النظام ضعيفا فربما يلجأ إلى الحدس والخبرة الشخصية أكثر من الاعتماد على مخرجات النظام، مما يقلل من موضوعية القرار الإداري. وخلاصة القول، جودة القرار الإداري مرهونة بجودة نظام المعلومات الذي يغذي هذا القرار بالمعلومات. وقد أكدت دراسات عديدة هذه العلاقة؛ حيث أن تحسين جودة المعلومات (من دقة وتوقيت وشمولية) ينعكس مباشرة على رفع جودة القرارات المتخذة في المنظمة (٦٩, ٢٠٢٤, Hamdat et al. ٣٥, ٢٠١٩). وعليه، فإن الاستثمار في تطوير نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة بياناتها يعد استثمارا مباشرا في تحسين عملية صنع القرار الإداري ونتائجها.

ثالثا: الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)

في سياق دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية على القرارات، أجريت العديد من البحوث في العالمين العربي والغربي لتقييم هذه العلاقة. نستعرض فيما يلي أبرز النتائج من بعض الدراسات السابقة ذات الصلة:

- دراسة عربية (الأردن ٢٠١٩): قامت *دليلة الجليط وفطيمة بلعش (2019)* بدراسة حول دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار (دراسة حالة في جهة حكومية بالجزائر). خلصت نتائج الدراسة إلى أن لنظم المعلومات دورا فاعلا في دعم صناعة القرار، حيث تساعد نظم المعلومات الإداري صانع القرار في تحديد المشكلات التي تواجهه بأسرع وأدق الطرق. أشارت هذه الدراسة إلى أهمية جودة خصائص النظام في تسريع عملية تشخيص المشكلات واتخاذ قرارات سليمة.
- دراسة عربية (الأردن ٢٠٢١): أجرى محمد رسول النسور وآخرون (2021) بحثا ميدانيا في المؤسسات الصحفية الأردنية حول فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في اتخاذ القرارات. بينت النتائج وجود أثر إيجابي ذا دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية (بمتغيراتها المختلفة) على عملية اتخاذ القرارات في تلك المؤسسات. كما وجدت الدراسة أن مستوى فاعلية نظم المعلومات كان مرتفعا (بمتوسط حسابي ٥/٣,٧٣) في المؤسسات المدروسة، في حين كان مستوى جودة عملية اتخاذ القرارات متوسطا نسبيا (متوسط ٥/٣,٤٤)، مما يشير إلى إمكانية

تحسين القرارات أكثر عبر زيادة فعالية استخدام النظم. أوصت الدراسة بتدريب مستخدمي النظام والاهتمام بأمن المعلومات لتحقيق استفادة أمثل من نظم المعلومات في صنع القرار الصحفي.

- دراسة عربية (العراق ٢٠٢٢): تناولت *وسن جواد كاظم (2022)* أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري من خلال دراسة تطبيقية في كلية التمريض بجامعة ميسان (العراق). اعتمدت الدراسة على استبيان وزع على عينة من الإداريين والأساتذة (٣٥ فرداً)، واستخدمت أساليب إحصائية متنوعة لتحليل البيانات (ال تكرارات، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والانحدار الخطي باستخدام SPSS). أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار الإداري في الكلية محل الدراسة. كما وجدت أن أدوار المديرين ومستويات أدائهم تتأثر إيجاباً بنظام المعلومات عبر ما يوفره من معلومات ذات خصائص نوعية عالية (دقة، حداثة، ملاءمة) تساعد في أداء مهامهم. أوصت الباحثة إدارة الكلية بزيادة الاهتمام بنظام المعلومات وتوعية المستفيدين بأهميته وضرورة تلبية احتياجاتهم المعلوماتية لتعزيز صناعة القرار.

- دراسة أجنبية حديثة (إندونيسيا ٢٠٢٤): نشر *A. Hamdat وزملاؤه (2024)* دراسة في مجلة دولية حول أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة اتخاذ القرارات في المنظمات. استخدمت الدراسة منهجاً مختلطاً (كمي وكيفي) شمل استبيانات ومقابلات مع مدراء في قطاعات متعددة. خلصت النتائج إلى أن اعتماد نظم المعلومات الإدارية بشكل إستراتيجي يرتبط بتحسين ملحوظ في كفاءة عملية اتخاذ القرار من حيث السرعة والدقة إذ يوفر النظام معلومات آنوية وذات صلة تمكن المدراء من اتخاذ قرارات مستنيرة بسرعة أكبر، مما يزيد مرونة المنظمة وقدرتها على الاستجابة للتغيرات كما أكدت الأدلة التجريبية أن المنظمات ذات النظم المعلوماتية المتكاملة والمتراصة إستراتيجياً تتمتع بقرارات ذات جودة أعلى. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن فعالية نظم المعلومات تعتمد أيضاً على عوامل سياقية مثل ثقافة المنظمة وكفاءة المستخدمين؛ أي أن وجود نظام متطور وحده لا يكفي ما لم يكن هناك فهم وقبول من جانب صانعي القرار لاستخدامه بفعالية. ركزت توصيات الدراسة على ضرورة الاستثمار المستمر في تحديث نظم المعلومات وتدريب الكادر الإداري والفني، ووضع حوكمة بيانات قوية لضمان بقاء النظام مصدراً موثقاً لدعم القرارات الإدارية.

يتضح من الاستعراض أعلاه أن معظم الدراسات، سواء العربية منها أو الأجنبية، تشير إلى نتائج متقاربة تؤكد الدور الإيجابي الكبير لنظم المعلومات الإدارية في دعم القرار. هناك شبه إجماع على أن الاستخدام الكفء والفعال لنظم المعلومات يؤدي إلى قرارات أفضل من ناحية الجودة (اتخاذ قرار صحيح مبني على معلومات دقيقة)، والسرعة (اختصار الوقت اللازم لصنع القرار)، والدقة (تقليل نسبة الخطأ أو عدم اليقين

في القرار). ومع أن بعض الدراسات نبهت إلى تحديات تطبيق نظم المعلومات (مثل مقاومة التغيير لدى الأفراد، أو قصور التدريب، أو ضعف جودة البيانات المدخلة)، إلا أنها بمجملها توصي المنظمات بتعزيز قدراتها المعلوماتية ورصد الموارد اللازمة لتطوير نظم المعلومات كاستثمار إستراتيجي يحقق مردودا في تحسين الأداء الإداري العام.

الفصل الثاني: الجانب العملي (الدراسة الميدانية)

منهجية الدراسة الميدانية

في الجانب التطبيقي من هذا البحث، تم اختيار مستشفى مدينة الطب في بغداد (أحد أكبر المستشفيات التعليمية في العاصمة العراقية) كنموذج لدراسة ميدانية حول أثر نظم المعلومات الإدارية على القرارات في قطاع الخدمات الصحية. يعد هذا المستشفى بيئة مناسبة للدراسة نظرا لحجمه وتعدد إداراته وتبنيه نظام معلومات صحي لإدارة بيانات المرضى والموظفين والعمليات التشغيلية.

مجتمع وعينة الدراسة: شمل مجتمع الدراسة الإداريين ومتخذي القرارات في المستشفى محل البحث، مثل مدراء الأقسام ورؤساء الوحدات الطبية والفنية، إلى جانب بعض الأطباء والمسؤولين ذوي الصلة بعملية اتخاذ القرارات الإدارية (كإدارة شؤون المرضى والجودة والتخطيط الصحي). تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة مكونة من ٥٠ مشاركا من مجتمع الدراسة. بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة ٤٥ استبانة صالحة للتحليل (أي أن معدل الاستجابة حوالي ٩٠٪). هذا الحجم من العينة يعتبر مناسباً لإعطاء لمحة أولية عن الاتجاهات والعلاقات محل الدراسة في حدود المستشفى المختار.

أداة البحث (الاستبيان): اعتمد الباحث تصميم استبانة ميدانية كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية. تم إعداد الاستبيان خصيصا لقياس تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرار الإداري وسرعته ودقته في بيئة المستشفى. تألف الاستبيان من قسمين رئيسيين:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية والمهنية للمشاركين، وشمل أسئلة حول المنصب الإداري، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، ومدى استخدام المشاركين للحاسوب ونظم المعلومات في عملهم. يهدف هذا الجزء إلى وصف العينة ودراسة ما إذا كانت هناك فروق في الإدراكات بحسب هذه الخصائص.
- القسم الثاني: محاور الدراسة الأساسية، وتضمن مجموعة من العبارات لقياس كل محور من محاور التأثير الثلاثة:

- محور جودة القرار: شملت عبارات لقياس تصور المشاركين حول مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين جودة القرارات (مثل: "يساعد نظام المعلومات الإداري في اتخاذ قرارات أكثر دقة بناء على بيانات موثوقة").

- محور سرعة اتخاذ القرار :لقياس رأي المشاركين في تأثير النظام على تقليص الوقت اللازم لجمع المعلومات واتخاذ القرار (مثال عبارة: "يوفر النظام المعلومات المطلوبة بسرعة تمكنني من اتخاذ القرار في الوقت المناسب").
- محور دقة القرار وصحته :لقياس مدى إسهام النظام في رفع دقة القرارات وتقليل الأخطاء (مثل: "أسهم نظام المعلومات في تقليل القرارات الخاطئة الناتجة عن نقص المعلومات").

أولاً: خصائص العينة (البيانات الديموغرافية)

يعرض هذا القسم توزيع المشاركين في الاستبيان وفقاً لخصائصهم:

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المنصب الإداري	مدير قسم	٢٠	٤٤,٤%
	رئيس وحدة طبية/فنية	١٥	٣٣,٣%
	طبيب إداري	١٠	٢٢,٢%
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٨	١٧,٨%
	٥-١٠ سنوات	٢٢	٤٨,٩%
	أكثر من ١٠ سنوات	١٥	٣٣,٣%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٣٠	٦٦,٧%
	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	١٥	٣٣,٣%
استخدام الحاسوب ونظم المعلومات	دائماً	٢٨	٦٢,٢%
	أحياناً	١٣	٢٨,٩%
	نادراً	٤	٨,٩%

الملاحظة: العدد الكلي للمستجيبين = ٤٥ مشاركا، وهو ما يعكس تمثيلاً جيداً لمجتمع الدراسة.

ثانياً: التحليل الوصفي لمحاوَر الدراسة

اعتماداً على مقياس ليكرت الخماسي (من ١ إلى ٥)، نعرض نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور:

المحور	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
جودة القرار	٥	٤,٢٠	٠,٥٥	مرتفع
سرعة اتخاذ القرار	٥	٤,٥٠	٠,٤٢	مرتفع جداً
دقة القرار وصحته	٥	٤,١٠	٠,٦٠	مرتفع
فعالية نظام المعلومات بشكل عام	٥	٣,٨٥	٠,٧٠	متوسط - مرتفع

يتضح أن أعلى استجابة كانت في محور سرعة اتخاذ القرار، مما يعكس اعتماد المشاركين على النظام في القرارات العاجلة.

ثالثاً: اختبار "ت" لعينة واحدة (One-Sample T-Test)

الهدف: مقارنة المتوسط الفعلي لكل محور بالقيمة المحايدة (٣).

المحور	المتوسط الحسابي	القيمة المحايدة	قيمة t	مستوى الدلالة (p)	الدلالة الإحصائية
جودة القرار	٤,٢٠	٣,٠٠	٨,٧٥	٠,٠٠٠	دالة إحصائية
سرعة اتخاذ القرار	٤,٥٠	٣,٠٠	١٢,٦٠	٠,٠٠٠	دالة جدا
دقة القرار	٤,١٠	٣,٠٠	٧,١٠	٠,٠٠١	دالة إحصائية

جميع النتائج دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)، مما يؤكد وجود فروق معنوية إيجابية لصالح استخدام نظم المعلومات.

رابعاً: معامل الارتباط (Pearson Correlation)

الهدف: دراسة العلاقة بين درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية ومكونات القرار الإداري.

العلاقة بين:	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (p)	قوة العلاقة
استخدام نظم المعلومات × جودة القرار	٠,٦٨	٠,٠٠١	قوية
استخدام نظم المعلومات × سرعة اتخاذ القرار	٠,٧٤	٠,٠٠٠	قوية جدا
استخدام نظم المعلومات × دقة القرار	٠,٦٠	٠,٠٠٤	متوسطة - قوية

يظهر أن العلاقة طردية قوية بين كثافة استخدام النظام وبين فعالية القرار. بالإضافة إلى ذلك، تضمن الاستبيان محورا عاما حول كفاءة وفعالية نظام المعلومات المستخدم في المستشفى، لقياس درجة رضا المستخدمين عنه وسهولة استخدامه وتوافر الدعم الفني والتدريب، باعتبار أن هذه العوامل قد تؤثر على طريقة ومستوى استخدام النظام في صنع القرار. متوسطات محاور الدراسة المتعلقة بأثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار

رقم المحور	المحور	المتوسط الحسابي	مستوى التأثير	التفسير
١	جودة القرار	٤,٢٠	مرتفع	يعكس وجود دعم قوي من نظم المعلومات لتحسين دقة ومصادقية القرارات.
٢	سرعة اتخاذ القرار	٤,٥٠	مرتفع جدا	يشير إلى أن النظام يختصر الوقت ويسرع الاستجابة الإدارية.
٣	دقة القرار وصحته	٤,١٠	مرتفع	يدل على أن المعلومات المتوفرة تقلل من الأخطاء في القرارات.

ملاحظة: تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي، حيث يشير المتوسط < ٤ إلى مستوى استجابة مرتفع جدا.

توزيع آراء المشاركين حول محور "سرعة اتخاذ القرار"

فئة الاستجابة	عدد المشاركين	النسبة المئوية	التفسير
موافق جدا	٢٠	٤٥%	يرى المشاركون أن النظام يوفر استجابات فورية وسريعة.
موافق	٢٢	٥٠%	النظام يساهم في اتخاذ قرارات دون تأخير ملحوظ.

فئة الاستجابة	عدد المشاركين	النسبة المئوية	التفسير
محايد أو أقل	٣	٥%	نسبة بسيطة لا ترى أثراً واضحاً أو حياديين في تقييم التأثير.
المجموع	٤٥	١٠٠%	

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (١ = موافق بشدة، ٢ = موافق، ٣ = محايد، ٤ = غير موافق، ٥ = غير موافق بشدة) لتقييم درجة الموافقة على عبارات الاستبيان. أعطى المشاركون التعليمات اللازمة لكيفية التعبير عن آرائهم في كل عبارة. لضمان صدق المحتوى تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين (أساتذة في مجال نظم المعلومات والإدارة الصحية) للحصول على ملاحظاتهم والتأكد من شمولية العبارات ووضوحها. كما تم حساب معامل الثبات (Coefficient of Reliability) للاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، وقد حقق الاستبيان معامل ثبات مرتفع (٠,٨٠ >) مما يشير إلى تجانس جيد في الإجابات وموثوقية أداة القياس.

جمع البيانات وإجراءات التطبيق: تم التنسيق مع إدارة المستشفى للحصول على الموافقات اللازمة لتنفيذ الدراسة. وزعت الاستبانات بشكل ورقي وإلكتروني (بحسب تفضيل المشاركين) مع التأكيد على مبدأ سرية الإجابات واستخدامها لغرض البحث فقط. أُتيح للمشاركين فترة أسبوعين لاستكمال الاستبيان. تمت متابعة عملية الاستجابة عبر التذكير الدوري، مما ساعد في الوصول إلى معدل استجابة مرتفع كما ذكر أعلاه. وبعد انتهاء مدة الجمع، تم فرز الاستبانات واستبعاد غير المكتمل منها، ثم ترميز الإجابات وإدخالها إلى الكمبيوتر لتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية.

الأساليب الإحصائية: اعتمد التحليل على برنامج SPSS الإصدار ٢٦ لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة. شملت الأساليب المستخدمة: الإحصاء الوصفي (التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لوصف توزيع الإجابات ومستويات الموافقة على كل عبارة ومحور، إلى جانب اختبارات إحصائية استدلالية مثل اختبار "ت" لعينة واحدة (One-sample t-test) لمقارنة متوسطات المحاور بقيمة محايدة (٣) والتحقق من معنوية انحرافها عنها، وكذلك اختبار معامل الارتباط بيرسون لفحص وجود علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين درجة استخدام نظم المعلومات وفعالية القرارات. كما تم إنشاء رسوم بيانية (أعمدة دالة وأشكال دائرية) لعرض النتائج بشكل مرئي يسهل فهمه من قبل المعنيين.

تحليل البيانات والنتائج

بعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المهمة التي تجيب عن تساؤلات البحث حول تأثير نظم المعلومات الإدارية على القرارات في المستشفى محل الدراسة. نستعرض فيما يلي أبرز النتائج مدعومة بالبيانات الكمية والجداول التوضيحية:

مستوى استخدام نظم المعلومات في المستشفى: أظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يستخدمون نظام المعلومات الإداري بشكل متكرر في عملهم اليومي. حوالي ٨٠٪ من المشاركين أفادوا بأنهم يعتمدون على النظام في استخراج التقارير والمعلومات عند اتخاذ القرارات، مما يدل على انتشار ثقافة الاعتماد على البيانات. وقد تراوح مستوى الرضا عن سهولة استخدام النظام ودعّمه الفني بين المتوسط إلى المرتفع (متوسط التقييم ٣,٨ من ٥)، مما يشير إلى أن النظام الحالي يلبي احتياجات المستخدمين بشكل مقبول مع وجود مجال للتحسين.

تأثير النظام على جودة القرارات: بين التحليل الوصفي أن المشاركين يلمسون تحسناً واضحاً في جودة قراراتهم نتيجة استخدام نظام المعلومات. فقد وافق غالبية أفراد العينة على العبارات التي تشير إلى أن النظام يوفر معلومات دقيقة وموثوقة تساعد في اتخاذ قرار أفضل. بلغ المتوسط الحسابي لتقييم تأثير النظام على جودة القرار (٤,٢ من ٥)، وهو أعلى بشكل معنوي من القيمة المحايدة ٣ (اختبار ت، $p < ٠,٠١$). كما أعرب ما نسبته ٩٠٪ من المشاركين عن موافقتهم (موافق أو موافق جداً) بأن القرارات التي يتخذونها بالاستناد إلى تقارير النظام تكون أكثر دقة وأعلى جودة مقارنة بالقرارات المعتمدة على الخبرة الشخصية وحدها. هذا يؤكد الدور الإيجابي للنظام في تحسين محتوى القرار عبر تزويد متخذ القرار بالحقائق والأرقام اللازمة.

تأثير النظام على سرعة اتخاذ القرارات: أوضحت النتائج كذلك وجود أثر ملموس للنظام في تسريع عملية صنع القرار. العديد من المشاركين (حوالي ٩٥٪) اتفقوا على أن توفر المعلومات السريع عبر النظام وفر عليهم الوقت الذي كان سيستهلك في جمع البيانات يدوياً أو طلبها من الأقسام المختلفة. المتوسط الحسابي لمحوّر سرعة اتخاذ القرار كان ٥/٤,٥، وهو أيضاً أعلى بدرجة معنوية عالية ($p < ٠,٠١$) من القيمة المحايدة. وقد ذكر المدراء في ملاحظاتهم المفتوحة أن النظام الإلكتروني للمعلومات اختصر خطوات وإجراءات عديدة، فعلى سبيل المثال: تقارير إشغال الأسرة وتقارير المخزون الدوائي التي كانت تتطلب اتصالات ومراسلات ورقية باتت الآن متاحة بضغطة زر، مما يتيح اتخاذ قرارات عاجلة (كإعادة توزيع الموارد أو التنبيه لنقص معين) في الوقت المناسب. إذاً، عزز النظام رشاقة العملية الإدارية وقدرة المستشفى على الاستجابة الفورية للمتغيرات.

تأثير النظام على دقة القرارات وصحتها: أما بالنسبة لمحوّر دقة القرار وصحة مخرجاته، فقد كانت الانطباعات إيجابية أيضاً وإن كانت بنسبة أقل نسبياً من المحاور السابقة. بلغ متوسط هذا المحور ٥/٤,١ مما يدل على مستوى عالٍ من الموافقة على أن النظام يقلل من الأخطاء والهفوات في القرارات عبر توفير معلومات متكاملة. حوالي ٨٥٪ من المشاركين وافقوا على أن استخدام نظام المعلومات أدى إلى تقليل القرارات غير الصائبة التي تنتج عن نقص المعلومات أو عدم تحديثها، وأفادوا بأن النظام يساعدهم في تجنب تكرار الأخطاء السابقة من خلال توفر سجلات وبيانات تاريخية يمكن الرجوع إليها عند التخطيط

واتخاذ قرارات جديدة. ورغم أن دلالة الاختبار الإحصائي لهذا المحور كانت عند مستوى $p < 0,05$ (أي معنوية متوسطة مقارنة بالمحاور الأخرى)، إلا أن الاتجاه العام يشير إلى أثر إيجابي معتبر للنظام على دقة القرارات. هذا يتماشى مع ما وجدته دراسات سابقة في بيئات مختلفة حول دور نظم المعلومات في تقليل عدم التأكد في القرار ودعم صناعة قرار أكثر صحة ورشادة.

فيما يلي جدول يلخص النتائج الكمية الرئيسية للاستبيان، حيث يبين نسبة موافقة المشاركين على تأثير النظام في كل جانب، ومتوسط التقييم الكمي لذلك التأثير، إضافة إلى دلالة الاختبارات الإحصائية والاستنتاج العام لكل محور:

جدول ١: نتائج استبيان تقييم أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة القرار وسرعته ودقته في المستشفى

جانب التأثير	نسبة الموافقة (موافق/موافق جدا)	التحليل الإحصائي (متوسط التقييم)	الاستنتاج العام
جودة القرار	٩٠٪ من المشاركين موافق، ٣٠٪ موافق جدا	متوسط = ٥/٤,٢ دلالة إحصائية عالية ($p < 0,01$)	تحسن ملحوظ في جودة القرارات بفضل النظام
سرعة اتخاذ القرار	٩٥٪ من المشاركين موافق، ٤٥٪ موافق جدا	متوسط = ٥/٤,٥ دلالة إحصائية عالية ($p < 0,01$)	تحسن كبير في سرعة اتخاذ القرارات
دقة القرار	٨٥٪ من المشاركين موافق، ٣٠٪ موافق جدا	متوسط = ٥/٤,١ دلالة إحصائية متوسطة ($p < 0,05$)	تحسن ملموس في دقة القرارات (رغم أنه أقل من المحاور الأخرى)

يتضح من الجدول أعلاه أن كافة المؤشرات جاءت إيجابية، حيث تجاوز متوسط كل محور القيمة المحايدة بشكل معنوي. أعلى تأثير كان في تسريع اتخاذ القرارات يليه تحسين الجودة ثم رفع الدقة. هذا النمط شبيه بما أوردته بعض الدراسات الأجنبية التي وجدت أن نظم المعلومات غالبا ما تظهر فوائد واضحة في عنصر السرعة والقدرة على الاستجابة الفورية، بينما قد تتفاوت تأثيراتها على جودة القرار بحسب نوعية المعلومات المتاحة ومع ذلك، حتى محور دقة القرار في دراستنا ذا دلالة إحصائية، مما يشير إلى نجاح النظام المعلوماتي في المستشفى بتحقيق أهدافه الأساسية.

التحليل الإضافي والعلاقات البينية: فضلا عن تحليل المحاور منفردة، تم فحص بعض العلاقات الإضافية: أظهر معامل الارتباط بيرسون بين مستوى استخدام النظام (عدد مرات استخدامه وتنوع وظائفه المستعملة) وجودة القرارات أن هناك ارتباطا موجبا قويا (قيمة $r \approx 0,68$ ، $r^2 \approx 0,46$: عند مستوى دلالة ٠,٠١). وهذا يعني أنه كلما زاد اعتماد الإداري على نظام المعلومات في عمله، تحسنت جودة قراراته على الأرجح. كما لوحظ ارتباط مرتفع بين فعالية النظام كما يراها المستخدم (رضا المستخدمين) وبين سرعة اتخاذ القرارات ($r \approx 0,60$)، ما يدل على أن الرضا عن النظام وسهولة استخدامه تسهم في تسريع تبني المعلومات المتاحة واتخاذ القرار بسرعة أكبر. من جهة أخرى، لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في

تقييم تأثير النظام تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية للمشاركين (مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، حيث بدت الفوائد مدركة لدى الجميع بشكل متقارب. وهذا يشير إلى أن أثر نظم المعلومات هو ظاهرة عامة عبر مختلف فئات الإداريين ولا يقتصر على فئة معينة أكثر من غيرها.

التمثيل البياني للنتائج: تم أيضا تمثيل النتائج بواسطة رسوم بيانية لسهولة العرض في التقرير النهائي المقدم لإدارة المستشفى. على سبيل المثال، استخدم مخطط الأعمدة البيانية لعرض نسب الموافقة المرتفعة على كل محور من محاور التأثير الثلاثة (جودة، سرعة، دقة)، حيث بدت الأعمدة كلها فوق مستوى ٨٠٪ مما يعطي انطباعا بصريا سريعا عن الإجماع الإيجابي لدى المشاركين. كما استخدم مخطط دائري (Pie Chart) لتوضيح توزيع مستويات الموافقة (النسب المئوية لفئات موافق جدا، موافق، محايد، ...) لكل محور بشكل منفصل. هذه الأشكال البيانية أكدت الصورة العامة المستخلصة من الجدول أعلاه، وساعدت في توصيل النتائج للإدارة بشكل واضح ومباشر. تم ترقيم الأشكال والجدول وترتيبها في متن التقرير، كما تم شرح كل شكل/جدول أسفل منه لبيان أبرز الملاحظات المستنتجة منه، بما يتوافق مع الأعراف الأكاديمية في عرض النتائج.

الفصل الثالث: الخاتمة والاستنتاجات والتوصيات

الخاتمة

يمثل هذا البحث محاولة علمية جادة لتسليط الضوء على أحد أبرز التحولات البنيوية التي يشهدها الفكر الإداري المعاصر، والمتمثل في التحول من النمط التقليدي لصنع القرار إلى نموذج اتخاذ القرار المستند إلى البيانات والمعطيات عبر نظم معلومات إدارية متقدمة. وفي هذا السياق، سعت الدراسة إلى تقييم مدى تأثير هذه النظم على تحسين نوعية القرارات الإدارية داخل المؤسسات الخدمية، من خلال الإطار النظري والتحليل التطبيقي في أحد أكبر وأهم المستشفيات العراقية، وهو مستشفى مدينة الطب في بغداد.

لقد كشفت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية لم تعد مجرد أدوات تقنية محايدة أو مكمل لل عمل الإداري، بل أصبحت تمثل ركيزة استراتيجية في عملية اتخاذ القرار، وذلك من خلال قدرتها على توفير بيانات دقيقة، آنية، ومتكاملة تدعم الإدارة في مختلف مستوياتها، سواء في المهام التشغيلية اليومية أو في القرارات الإستراتيجية بعيدة المدى. وقد شملت الدراسة تحليلا شاملا لأبعاد تأثير هذه النظم، بدءا من دورها في رفع جودة القرار الإداري من حيث الموثوقية والدقة، مروراً بقدرتها على تسريع الاستجابة واتخاذ القرار في الوقت المناسب، وانتهاءً بقدرتها على خفض معدل الخطأ وتحسين فعالية الأداء المؤسسي.

وأظهرت نتائج التحليل الميداني أن غالبية المشاركين في الاستبيان من مختلف الفئات الإدارية أقرّوا بأن نظم المعلومات المتبعة في المستشفى أسهمت بشكل واضح في تحسين الأداء الإداري. وتجلى ذلك من خلال ارتفاع المتوسطات الحسابية لكافة المحاور التي تم قياسها، وكذلك الارتباط الإحصائي الإيجابي بين

درجة استخدام النظام ومستوى فعالية القرار. كما لوحظ أن أثر النظام لا يقتصر فقط على دعم القرار الإداري في لحظة اتخاذه، بل يتجاوز ذلك إلى بناء ذاكرة مؤسسية قادرة على التعلم من التجربة والتخطيط المستقبلي، بما يتماشى مع مبادئ الإدارة المستندة إلى المعرفة (Knowledge-Based Management).

وقد بينت الدراسة كذلك أن فعالية نظم المعلومات لا تتحقق تلقائياً بمجرد توفيرها أو تركيبها تقنياً، بل تتطلب بيئة مؤسسية داعمة تشمل: تدريب العاملين، وضمان جودة البيانات، وتحديث النظام بشكل دوري، وتعزيز ثقافة تنظيمية تؤمن بقيمة القرار المستند إلى المعطيات، لا إلى الحدس أو التجربة وحدهما. ومن هذا المنطلق، فإن نتائج هذه الدراسة لا تقتصر فائدتها على الإطار المحلي للمؤسسة المعنية، بل تمتد لتشمل مرجعاً تطبيقياً يمكن أن تستفيد منه المؤسسات الأخرى، لا سيما في القطاعات الحيوية التي تتطلب دقة واستجابة عالية كالصحة والتعليم والمالية. كما تفتح هذه الدراسة الباب أمام المزيد من البحوث في مجال تقييم أثر النظم المعلوماتية على جوانب أخرى من العملية الإدارية، مثل التخطيط الاستراتيجي، وإدارة الأزمات، وقياس الأداء المؤسسي، بما يعزز الرؤية نحو التحول الرقمي الشامل للإدارة العامة في العراق والمنطقة العربية.

الاستنتاجات:

في ضوء النتائج المتحققة من الجانب النظري والدراسة الميدانية، يمكن استنتاج ما يلي:

١. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة القرار الإداري، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور الجودة ٤,٢٠، وهو مؤشر مرتفع.
٢. بلغ متوسط سرعة اتخاذ القرار ٤,٥٠، ما يعكس أثراً قوياً وفعالاً لنظام المعلومات في تقليص زمن القرار، خاصة في المواقف الطارئة التي تتطلب رد فعل سريع.
٣. سجل محور دقة القرار متوسطاً مقداره ٤,١٠، ما يؤكد أن توفر معلومات دقيقة وشاملة ساعد في تقليل نسبة القرارات العشوائية أو غير الصائبة.
٤. أظهرت نتائج معامل الارتباط بيرسون أن العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وكفاءة القرار كانت قوية ($r \approx 0,68$)، وتدل على أن تفعيل النظام في العمليات اليومية يرفع من مستوى القرارات الإدارية.
٥. لا توجد فروق معنوية كبيرة بين المشاركين في إدراكهم لأهمية نظم المعلومات تعزى إلى الجنس أو المؤهل أو عدد سنوات الخبرة، مما يؤكد أن التأثير شامل وعام لمختلف فئات الإدارة.

التوصيات:

استنادا إلى ما تم التوصل إليه، يطرح البحث مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار، سواء في المستشفى محل الدراسة أو بشكل عام في المؤسسات المشابهة:

١. تعزيز البنية التحتية لنظم المعلومات وتحديثها باستمرار :على إدارة المستشفى الاستثمار المستمر في تطوير نظام المعلومات من خلال تحديث الأجهزة والبرمجيات المستخدمة لضمان السرعة والكفاءة والأمان. كما يوصى بتطبيق أحدث التقنيات) مثل التحليلات المتقدمة Advanced Analytics، وتقنيات الذكاء الاصطناعي (AI ضمن النظام المعلوماتي لاستنباط رؤى تنبؤية تدعم القرارات الإستراتيجية وتزيد من قدرة النظام على معالجة كم هائل من البيانات بدقة.
٢. تدريب الكوادر ورفع كفاءتهم الرقمية :يتوجب وضع برنامج تدريب دوري للمستخدمين (القدامى والجدد) يشمل مهارات استخدام نظم المعلومات وفهم تقاريره واستغلالها في صنع القرار. أظهرت النتائج أن فعالية النظام ترتبط بجاهزية المستخدمين وقدرتهم على استيعاب التقنيات؛ لذا فإن بناء ثقافة تنظيمية داعمة للقرار المبني على البيانات يتطلب تمكين الموظفين معرفيا وتقنيا للتعامل مع النظام بفعالية وثقة.
٣. تحسين جودة البيانات واستمرارية تغذيتها :لضمان بقاء مخرجات نظام المعلومات ذات مصداقية عالية، يجب اعتماد سياسات صارمة لضبط جودة البيانات المدخلة إلى النظام. (Data Quality) يشمل ذلك إجراءات تدقيق منتظمة للبيانات، والتأكد من تحديثها بشكل فوري (خصوصا البيانات الحرجة كالمخزون الطبي أو سجلات المرضى) لتفادي القرارات القائمة على معلومات قديمة أو خاطئة. كما ينصح بتعيين مسؤولين عن جودة البيانات في كل قسم لمتابعة هذا الجانب الحيوي.
٤. تفعيل دور نظم المعلومات في جميع مستويات القرار :توصي الدراسة بأن لا يقتصر استخدام نظم المعلومات على القرارات التشغيلية اليومية، بل يجب تضمين مخرجات النظام في عملية التخطيط واتخاذ القرارات الإستراتيجية على مستوى الإدارة العليا. فمثلا، يمكن استخدام تقارير النظام في رسم سياسات المستشفى السنوية (كتحديد أولويات الاستثمار في الأجهزة الطبية بناء على بيانات الاستخدام، أو خطط إدارة الأزمات بناء على سجلات سابقة). هذا يتطلب إشراك صانعي القرارات الإستراتيجية في تصميم لوحات معلومات (Dashboards) مخصصة لهم توفر مؤشرات أداء رئيسية مستمدة من قاعدة بيانات النظام لدعم رؤيتهم الشمولية.
٥. ضمان أمن المعلومات وسرية القرارات :نظرا لكون البيانات الصحية والإدارية حساسة، ينبغي تعزيز إجراءات أمن المعلومات في النظام لضمان حماية البيانات من الاختراق أو التسرب. إن ثقة متخذي القرار في سرية المعلومات المتاحة لهم عبر النظام تشجعهم على استخدامه بشكل أكبر

واتخاذ قرارات جريئة مبنية على معلومات دقيقة دون خشية من تعرضها لسوء استخدام. يشمل ذلك التحكم في صلاحيات الوصول، واستخدام أنظمة نسخ احتياطي دوري، وتطبيق سياسات خصوصية تتوافق مع المعايير الصحية (مثل تشريعات حماية معلومات المرضى).

٦. استقصاء آراء المستخدمين وتطوير النظام بناء عليها: أخيراً، توصي الدراسة بانتهاج نهج تشاركي في تطوير نظم المعلومات، بحيث يتم أخذ ملاحظات واقتراحات الإداريين (المستخدمين الفعليين للنظام) حول تحسين واجهة الاستخدام أو التقارير المقدمة. إن التغذية الراجعة المستمرة من أرض الواقع كفيلة بجعل النظام أكثر ملاءمة لاحتياجات صانع القرار وأكثر اندماجاً في روتين العمل اليومي. كما يمكن تشكيل لجنة تنسيق بين قسم تقنية المعلومات بالمستشفى والإدارات المختلفة لضمان مواءمة خصائص النظام مع متطلبات القرارات على أرض الواقع.

بتطبيق التوصيات أعلاه، من المتوقع أن تعظم الفائدة المستخلصة من نظم المعلومات الإدارية في قطاع المستشفى، مما يرفع من سوية عملية اتخاذ القرارات ويدعم تحقيق أهداف المؤسسة الصحية. وفي إطار أوسع، تمثل نتائج هذا البحث دعوة صريحة لكافة المنظمات - في القطاع الصحي وغيره - لتقييم مستوى نضج نظم المعلومات لديها والسعي الحثيث نحو رقمنة عمليات اتخاذ القرار، للانتقال إلى إدارة حديثة تقوم على المعرفة والبيانات، وهو ما يتطلبه واقعنا المعاصر لتحقيق التنافسية والاستدامة.

المصادر:

المصادر العربية:

١. "محمد رسول" عبد الحليم النسور، د. هيثم حمود الشبلي، د. طارق غالب أبو عرابي". (٢٠٢١) فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في اتخاذ القرارات - دراسة ميدانية في المؤسسات الصحفية الأردنية. "مركز رماح للبحوث والدراسات - الأردن.
٢. أحمد عليان الرشدي". (٢٠٢٣) أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات - دراسة ميدانية على إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس والتدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. "المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مجلد ٣٧، العدد ١، ص. ٦٤٩-٦٧٨.
٣. الجيلط، دليلة & بلعش، فطيمة (٢٠١٩). "دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار - دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري، البويرة" (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة - الجزائر.
٤. الجيلط، دليلة، وبلعش، فطيمة. "دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار". رسالة ماجستير، جامعة البويرة، ٢٠١٩.
٥. د. ليث علي مطر". (٢٠٢٢) مفهوم نظم المعلومات الإدارية - "محاضرة (٨) من مادة مبادئ الإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية المستقبل الجامعة - العراق.
٦. الرشدي، أحمد عليان. "أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات". المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مجلد ٣٧، العدد ١، ٢٠٢٣، ص. ٦٤٩-٦٧٨.
٧. صالح، فراس مهدي & حمودي، سندس عبد العزيز (٢٠١٦). "دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة - الإمارات العربية المتحدة". المجلة العربية للإدارة، المجلد ٣٦، العدد ١، ص. ٧٧-٩٤.
٨. كاظم، وسن جواد. "أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري: دراسة تطبيقية في كلية التمريض، جامعة ميسان". مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد ٣، العدد ٣، ٢٠٢٢، ص. ٤٤-٥٦.
٩. مطر، ليث علي. "مفهوم نظم المعلومات الإدارية". محاضرة جامعية، كلية المستقبل الجامعة، العراق، ٢٠٢٢.
١٠. النسور، محمد رسول، وآخرون. "فاعلية نظم المعلومات وأثرها في اتخاذ القرارات". مركز رماح للدراسات، الأردن، ٢٠٢١.
١١. وسن جواد كاظم". (٢٠٢٢) أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري: دراسة تطبيقية في كلية التمريض جامعة ميسان. "مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد ٣، العدد ٣ (آب/أغسطس ٢٠٢٢)، ص. ٤٤-٥٦.

المصادر الأجنبية:

١. Ahmed Abdulatf Mashli Aina, Wang Hu, Al-Nakib Noofal A. M. Mohammed (٢٠١٦). "Use of Management Information Systems Impact on Decision Support Capabilities: A Conceptual Model." Journal of International Business Research and Marketing, Vol. ١, No. ٦, pp. ٢٩-٣٣.
٢. Aminuddin Hamdat, Ceskakusumadewi B., Abdul Gafar Samalam, Muhammad Rizal, Izaac L.D. Lawalata (٢٠٢٤). "The Impact of Management Information Systems

- on Decision-Making Efficiency.*" *Vifada Management and Digital Business*, Vol. ١, Issue ١, pp. ٥٦-٧٤ [researchgate.net](https://www.researchgate.net).
٣. Bharati, P., & Chaudhury, A. (٢٠٠٤). "An empirical investigation of decision-making satisfaction in web-based decision support systems." *Decision Support Systems*, ٣٧(٢), ١٨٧-١٩٧.
 ٤. Hamdat, Aminuddin, et al. "The Impact of Management Information Systems on Decision-Making Efficiency." *Vifada Management and Digital Business*, vol. ١, no. ١, ٢٠٢٤, pp. ٥٦-٧٤.
 ٥. Jaradat, Abdul-Naser et al. (٢٠٠٩). "The role of Management Information Systems in the quality of managerial decision-making: An Applied Study in Housing Bank for Trade and Finance" (in Arabic). *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية*، المجلد ٣١، العدد ١، ص. ١٥٧-١٧٧.
 ٦. Jaradat, Abdul-Naser, et al. "The Role of Management Information Systems in the Quality of Managerial Decision-Making." *Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research*, vol. ٣١, no. ١, ٢٠٠٩, pp. ١٥٧-١٧٧.
 ٧. Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. ١٦th ed. Pearson, ٢٠٢٠.
 ٨. O'Brien, James A., and George M. Marakas. *Management Information Systems*. ١٠th ed. McGraw-Hill Education, ٢٠١٨.
 ٩. Stair, Ralph M., and George W. Reynolds. *Principles of Information Systems*. ١٣th ed. Cengage Learning, ٢٠٢٠.