



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاساتكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة الرئيسية 946

من إعداد: قبشي هند.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24/05/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ/د. هتهات مهدي (أستاذ تعليم عالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/د. دبون عبد القادر (أستاذ تعليم عالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/د. سعيدات النجمي (أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2026



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاسات تكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة الرئيسية 946

من إعداد: : قبشي هند .

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24/05/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ/د. هتهات مهدي (أستاذ تعليم عالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/د. دبون عبد القادر (أستاذ تعليم عالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/د. سعيدات النجمي (أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2026



الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا مُحَمَّد ﷺ.

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة، ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع،

نحمده سبحانه وتعالى على نعمه التي لا تُعد ولا تُحصى، ونستعينه ونسأله دوام التوفيق والسداد.

نتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذ المشرف الدكتور هتهات المهدي، على ما قدمه لنا من توجيهات قيمة، ونصائح سديدة، وصبرٍ وتعاونٍ طوال مراحل إنجاز هذا البحث، فكان خير مرشد ومعين.

كما نتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ هتهات سعيد، وإلى جميع أساتذة قسم علوم الإقتصادية،

ولا يفوتنا أن نعبر عن شكرنا وامتناننا لكافة أساتذتنا الأفاضل الذين رافقونا طوال مشوارنا الدراسي الجامعي،

وكان لهم الفضل بعد الله في تعليمنا وتوجيهنا وغرس حب العلم والاجتهاد في نفوسنا.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع عمال وموظفي الوكالة الرئيسية 946 للبنك الوطني الجزائري وخاصة إلى السيد المدير سعدودي مُحَمَّد رضا، وكذلك عمال الوكالة الفرعية ج 944 التي أوجه فيها شكر وامتنان خاص للسيد الموظف سفيان .

ولا أنسى أكيد السيد مدير الوكالة الفرعية 943 بن القصير حسن ، كلهم بإسمه ومقامه مشكورين على

تعاونهم ومساعداتهم القيمة وحسن المعاملة.

وفي الأخير، نتوجه بالشكر لكل من مدّ لنا يد العون وساهم، من قريب أو بعيد، في إنجاز هذا العمل، سائلين الله

تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء.

سبحان الله وبحمده والعز والفناء سبحان الله وبحمده

بعد سنوات من الاجتهاد والسعي المتواصل حملت في طياتها التعب والصبر والتحديات سنوات حملت في أفق اليوم على عتبة التخرج الأقدم ثمرة جهدي و وما وصلت إليه بعد فضل الله وتوفيقه فهذا الإنجاز لم يكن خطوة فردية، بل كان حصيلة دعم وحب ومساندة اشخاص كان لوجودهم أعظم الأثر في مسيرتي.
إلى من منحوني القوة لأصل... أهدي هذا الإنجاز:

إلى والدي

الذي على مني معنى الثبات، والغرس الطيب، والسير في الطريق الصحيح. إلى من كان دعمه عزالي، وبرضاه طريقي لحوا طريقي نحو الفلاحه كل الامشان والتقدير والفخر الذي يليق بمكانته في حياتي
وإلى والديني في الحنان وقلب الدعاء الذي تم غلق بابه يوما .. إلى من كانت عيونها تلاحق خطواتي خوفا على لي ، وحنانها قنديلي في كل مواجهة . يا أمان أيامي، يا هدايا الله في : هذا امتداد لدعائك، وقطف الثمار حبك، وهدية متواضعة لقلبك الكبير. عمري نجاحي هذا لها أهدي نجاحي وفخري.

إلى إخوتي وأخواتي

سندي الذي لا يميل، ورفاق عالمي الصغير، واليد التي تمتد لي قبل أن أطلب . أختي إكرام وأخي العزيز شرف الدين لقد كنتم دائما جزءا من قوتي، وسببا في أن أفق بثبات في أصعب الأيام، إليكم، يا من كنتم تور ايامي، أقدم لكم جزءا من فرحتي.

إلى رفاق الرحلة

أصدقائي الذين شاركوني الطريق وساهموا في صنع ذكريات لا تنسى. صديقتي ورفيقة دربي مروة مالك وجودك كان مساحة رحبة القلب ، وسندا لتجاوز الصعوبات وزميلي ياسين قريدة الذي كان له فضلا كبيرا بمساعدته وحرصه و مواقفه النبيلة طوال المشوار الدراسي.

ولكل من وقف إلى جانبي وترك أثرا طيبا في قلبي، أو د أو قال كلمة صنعت لكم جميعا اجمل معاني الامتنان والدعاء.. أو دعم خطوة من خطواتي،

وها أنا اليوم.

الله تعالى، الذي وف مني وأعاني أرفع مشروعني هذا عربون شكر الله تعالى.
ومنحني القدرة على الوصول إلى هذه المرحلة التي لطالما حكمت لها.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية، من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 946. وتكمن أهمية الدراسة في إبراز الدور الذي يلعبه تدفق المعلومات في توفير معلومات دقيقة وموثوقة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات فعالة وتحسين الأداء الإداري داخل المؤسسة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS V22 بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لتدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار، حيث تبين أن جودة المعلومات وسرعة تدفقها ووسائل الاتصال تساهم في تحسين فعالية القرارات الإدارية داخل البنك. كما أظهرت النتائج أن توفير معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب يساعد الإدارة على تقليل الأخطاء وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر...

الكلمات المفتاحية: تدفق المعلومات، جودة اتخاذ القرار، المؤسسات الاقتصادية، البنك الوطني الجزائري BNA،

Abstract:

The aim of this study was to identify the impact of information auditing on the quality of decision-making in economic institutions, through a case study of the Algerian National Bank (BNA), Agency 946. The importance of the study lies in highlighting the role played by information auditing in providing accurate and reliable information that helps management make effective decisions and improve administrative performance within the institution.

To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical approach was adopted. A questionnaire was used as the main tool for collecting data from the study sample, and the collected data were analyzed using SPSS V22 through several statistical methods, such as arithmetic means, standard deviations, and correlation coefficients.

The study concluded that information auditing has a positive impact on the quality of decision-making. The results showed that information quality, speed of information flow, and communication channels contribute to improving the effectiveness of administrative decisions within the bank. The findings also revealed that providing accurate, relevant, and timely information helps management reduce errors and achieve organizational objectives more efficiently.

Keywords: Information Auditing, Decision-Making Quality, Economic Institutions, Algerian National Bank (BNA).

القوائم

قائمة المحتويات

I	الاهداء
II	الشكر والعرفان
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الاشكال البيانية
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الرموز والاختصارات
IX	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة عامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار-	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار
38	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
40	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
64	خلاصة الفصل
66	خلاصة عامة
69	المراجع والمصادر
74	الملاحق
86	الفهرس

قائمة الجداول

31	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	1-1
37	تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان	1-2
38	درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي	2-2
39	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	3-2
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	4-2
40	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	5-2
41	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	6-2
42	توزيع عينة الدراسة حسب الوضع المهني	7-2
43	توزيع عينة الدراسة حسب مهنة الزوج	8-2
44	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول "مصادر المعلومات"	9-2
45	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني "جودة المعلومات"	10-2
46	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث "سرعة تدفق المعلومات"	11-2
47	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع "وسائل وقنوات المعلومات"	12-2
48	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني "جودة اتخاذ القرار"	13-2
52	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	14-2
55	نتائج اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة (الفرضية الأولى)	15-2
56	نتائج اختبار الفرضيات الثانية والثالثة والرابعة الخامسة	16-2
57	نتائج اختبار الفرضية السادسة	17-2

قائمة الاشكال البيانية

35	متغيرات الدراسة	1-2
39	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	2-2
40	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل	3-2
41	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	4-2
42	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	5-2
43	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية	6-2

قائمة الملاحق

71	استمارة استبيان الدراسة	01
74	جدول يوضح قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان	02
74	قياس صدق وثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)	03
75	نتائج توزيع عينة الدراسة	04
77	نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة	05
78	نتائج اختبار صحة الفرضيات	06

مقدمة

توطئة

تشهد المؤسسات الاقتصادية في العصر الحديث تطورًا متسارعًا في مختلف المجالات الإدارية والتكنولوجية، الأمر الذي جعل المعلومات موردًا استراتيجيًا أساسيًا تعتمد عليه المؤسسات في أداء وظائفها وتحقيق أهدافها. فنجاح أي مؤسسة لم يعد مرتبطًا فقط بحجم الموارد المالية أو البشرية التي تمتلكها، بل أصبح مرتبطًا بقدرتها على جمع المعلومات ومعالجتها وتدقيقها وتوفيرها في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات فعالة وسليمة.

وتُعد المؤسسات البنكية من أكثر المؤسسات احتياجًا إلى المعلومات الدقيقة والموثوقة، نظرًا لطبيعة نشاطها القائم على السرعة والدقة وتقليل المخاطر، حيث تعتمد الإدارة البنكية بشكل كبير على تدفق المعلومات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية والمالية والائتمانية. كما أن جودة القرار الإداري تتأثر بدرجة كبيرة بمدى دقة المعلومات المتاحة، وحدائنها، وسرعة تدفقها، وفعالية الوسائل المستخدمة في نقلها.

وفي ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، أصبحت عملية تدفق المعلومات ضرورة حتمية لضمان جودة القرارات داخل المؤسسات البنكية، لأن أي خلل أو نقص في المعلومات قد يؤدي إلى قرارات غير فعالة تنعكس سلبًا على أداء المؤسسة ونتائجها. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعالجة موضوع: "أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية"، من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 946.

أ - طرح الإشكالية

انطلاقًا من الأهمية المتزايدة للمعلومات داخل المؤسسات البنكية، وارتباط جودة القرارات بمدى دقة المعلومات المتدفقة وفعاليتها، أصبحت عملية تدفق المعلومات عنصرًا أساسيًا في تحسين الأداء الإداري وضمان اتخاذ قرارات رشيدة وفعالة. وعليه يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة كما يلي:

ما مدى تأثير تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟

ب - الأسئلة الفرعية

1. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل وقنوات المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية؟

ت فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 946.

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل وقنوات المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية .

ج أهمية وأهداف الدراسة

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز الدور الحيوي الذي تلعبه المعلومات الدقيقة والمدققة في تحسين جودة القرارات داخل المؤسسات البنكية، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية والاقتصادية الحديثة. كما تساهم الدراسة في توضيح العلاقة بين تدفق المعلومات وفعالية القرارات الإدارية، إضافة إلى تقديم نتائج قد تساعد إدارة البنك على تعزيز نظم المعلومات وتحسين عملية اتخاذ القرار.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مفهوم تدفق المعلومات وأبعاده داخل المؤسسات البنكية .
- إبراز أهمية جودة المعلومات في عملية اتخاذ القرار .
- قياس أثر مصادر المعلومات على جودة اتخاذ القرار .
- معرفة أثر سرعة تدفق المعلومات ووسائلها على جودة القرارات الإدارية .
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة محل الدراسة .

د - مبررات ودوافع اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب، من أهمها:

- الأهمية الكبيرة التي أصبحت تحتلها المعلومات في المؤسسات الاقتصادية الحديثة .
- ارتباط جودة القرارات الإدارية بمدى دقة المعلومات المتاحة .
- الرغبة في دراسة واقع تدفق المعلومات داخل المؤسسات البنكية الجزائرية .
- توافق الموضوع مع التخصص العلمي في العلوم المالية والمحاسبية .
- إثراء الجانب الأكاديمي والبحثي المتعلق بنظم المعلومات واتخاذ القرار .

هـ - حدود الدراسة

- الحدود المكانية: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 946 بورقلة .
- الحدود الزمانية: الفترة الممتدة من 19 أفريل إلى 03 ماي 2026 .
- الحدود الموضوعية: دراسة أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات البنكية .

و - منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** باعتباره الأنسب لمثل هذه الدراسات، حيث تم الاعتماد على الجانب النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى الجانب التطبيقي الذي تم من خلال توزيع استبيان على عينة من موظفي البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 946، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج واختبار الفرضيات.

ز - صعوبات الدراسة

واجهت الدراسة مجموعة من الصعوبات، من بينها:

- صعوبة الحصول على بعض المعلومات والبيانات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة .
- ضيق الوقت المخصص لإنجاز الدراسة الميدانية .
- تباين استجابات أفراد العينة أثناء ملء الاستبيان .
- قلة المراجع المتخصصة التي تربط مباشرة بين تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسات البنكية الجزائرية .

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق
المعلومات وجودة اتخاذ القرار.

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

تمهيد:

تُعدّ المعلومات من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية في تسيير نشاطاتها المختلفة، نظراً لدورها الأساسي في دعم العمليات الإدارية وتحسين الأداء التنظيمي، فمع تزايد حجم العمليات وتعقّد البيئة الاقتصادية، أصبح تدفق المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية عاملاً حاسماً في ضمان وصول المعطيات الدقيقة وفي الوقت المناسب إلى متخذي القرار، مما يساهم في تقليل درجة عدم التأكد وتحسين فعالية القرارات المتخذة.

وانطلاقاً من ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيري الدراسة، والمتمثلين في تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الاقتصادية، من خلال توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما وبيان طبيعة العلاقة التي تجمع بينهما. كما يشكّل هذا الفصل أرضية علمية تمهّد للانتقال إلى عرض الدراسات السابقة، ثم ربط الجانب النظري بالدراسة الميدانية على مستوى البنك الوطني الجزائري - وكالة 946 ورقلة..

• **المبحث الأول: الإطار النظري لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرارات؛**

• **المبحث الثاني: الدراسات السابقة؛**

المبحث الأول: الإطار النظري لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرارات

يهدف هذا المبحث إلى تقديم الإطار النظري والتطبيقي لمتغيري الدراسة، والمتمثلين في تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما وبيان أهميتهما في دعم الأداء الإداري. كما يسعى إلى إبراز طبيعة العلاقة التي تجمع بين تدفق المعلومات وعملية اتخاذ القرار، تمهيداً للانتقال إلى عرض الدراسات السابقة في المبحث الثاني.

المطلب الأول: الإطار النظري لتدفق المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية

يُعدّ تدفق المعلومات من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية في تسيير نشاطاتها المختلفة، إذ يساهم في ضمان وصول المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب إلى مختلف المستويات الإدارية. ومن هذا المنطلق، يتناول هذا المطلب الإطار النظري لتدفق المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية من خلال تعريفه وبيان أهميته وأنواعه ودوره في دعم العمل الإداري.

الفرع الأول: مفهوم تدفق المعلومات

1. تعريف تدفق المعلومات من المنظور الإداري

يُعدّ تدفق المعلومات أحد المفاهيم الأساسية في الفكر الإداري الحديث، لما له من دور محوري في دعم الوظائف الإدارية المختلفة داخل المؤسسات، خاصة المؤسسات البنكية التي تعتمد بدرجة كبيرة على المعلومة الدقيقة والآنية. ويُقصد بتدفق المعلومات عملية انتقال وتداول المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية داخل المؤسسة، وفق مسارات وقنوات محددة، بهدف ضمان وصول المعلومة الصحيحة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب¹

ويُعرّف تدفق المعلومات من المنظور الإداري على أنه حركة منظمة للمعلومات صعوداً ونزولاً وأفقيّاً داخل الهيكل التنظيمي، بما يسمح بربط مراكز اتخاذ القرار بمصادر البيانات، ويُسهّم في تحقيق التنسيق والانسجام بين الأنشطة الإدارية المختلفة²

كما يرى بعض الباحثين أن تدفق المعلومات لا يقتصر فقط على نقل المعلومات، بل يشمل أيضاً أساليب معالجتها، وتخزينها، واسترجاعها، بما يضمن استخدامها بفعالية في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات³

ومن زاوية أخرى، يُنظر إلى تدفق المعلومات باعتباره نظاماً ديناميكياً يربط بين الأفراد والأنظمة والتقنيات داخل المؤسسة، حيث يساهم في تقليل الغموض وعدم التأكد، وتحسين مستوى الاتصال الإداري، ورفع كفاءة الأداء التنظيمي⁴

¹ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 45

² الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 62

³ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 88

⁴ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 103

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

وفي السياق البنكي، يكتسب تدفق المعلومات أهمية خاصة نظرًا لطبيعة النشاط المصرفي القائم على السرعة والدقة والالتزام بالمعايير الرقابية، إذ يُعد تدفق المعلومات السليم شرطًا أساسيًا لاتخاذ قرارات مصرفية رشيدة، سواء تعلق الأمر بقرارات الائتمان أو الاستثمار أو إدارة المخاطر¹

وعليه، يمكن القول إن تدفق المعلومات من المنظور الإداري يمثل العمود الفقري للعمل الإداري داخل المؤسسات الاقتصادية، حيث يضمن استمرارية النشاط، ويدعم جودة اتخاذ القرار، ويُعزز القدرة التنافسية للمؤسسة في بيئة تتسم بالتعقيد والتغير المستمر

2. خصائص المعلومات الجيدة داخل المؤسسة الاقتصادية

تُعد جودة المعلومات من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية في تسيير أنشطتها واتخاذ قراراتها، إذ لا تكفي وفرة المعلومات ما لم تتسم بخصائص تجعلها صالحة للاستخدام الإداري. ومن أبرز خصائص المعلومات الجيدة: الدقة، التوقيت المناسب، الملاءمة، والشمولية، وهي خصائص مترابطة تؤثر بشكل مباشر في فعالية القرار الإداري وجودته²

أولاً: الدقة

تشير الدقة إلى مدى خلوّ المعلومات من الأخطاء والتحريف، ومدى مطابقتها للواقع الفعلي الذي تعكسه. فالمعلومات الدقيقة تمثل أساساً موثوقاً للإدارة في تحليل المشكلات وتقييم البدائل، بينما تؤدي المعلومات غير الدقيقة إلى قرارات خاطئة قد تترتب عنها مخاطر مالية وتنظيمية، خاصة في القطاع البنكي الذي يتسم بحساسية العمليات المالية³

وتتطلب الدقة الاعتماد على مصادر موثوقة، ونظم رقابة داخلية فعالة، وآليات تحقق ومراجعة مستمرة للمعلومات قبل استخدامها في اتخاذ القرار⁴

ثانياً: التوقيت المناسب

يقصد بالتوقيت مدى وصول المعلومات إلى متخذ القرار في الوقت المناسب، حيث تفقد المعلومة قيمتها إذا وصلت متأخرة، حتى وإن كانت دقيقة وشاملة. ويزداد هذا العنصر أهمية في البنوك نظرًا لتسارع المعاملات المالية وتقلب الأسواق، ما يجعل القرارات المرتبطة بالائتمان أو الاستثمار مرتبطة بزمان محدد⁵

وتساهم نظم المعلومات الاقتصادية الحديثة في تحسين خاصية التوقيت من خلال المعالجة الفورية للبيانات وتوفير تقارير آنية تدعم سرعة الاستجابة الإدارية⁶

¹ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 57

² الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 75

³ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 91

⁴ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 52

⁵ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 110

⁶ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 79

ثالثًا: الملاءمة

تعني الملاءمة مدى ارتباط المعلومات بالقرار المراد اتخاذه أو بالمشكلة محل الدراسة، بحيث تكون المعلومات المقدمة ذات فائدة مباشرة لمتخذ القرار. فالإفراط في تقديم معلومات غير مرتبطة قد يؤدي إلى تشويش إداري ويُضعف القدرة على التركيز واتخاذ القرار السليم¹

وفي المجال البنكي، تقتضي الملاءمة تصفية المعلومات وفق طبيعة القرار ومستواه الإداري، سواء كان قرارًا استراتيجيًا أو تكتيكيًا أو تشغيليًا، لضمان دعم فعال لعملية اتخاذ القرار²

رابعًا: الشمولية

تشير الشمولية إلى احتواء المعلومات على جميع الجوانب والأبعاد المتعلقة بالموضوع المدروس دون إغفال عناصر جوهرية قد تؤثر في القرار. فالمعلومة الجزئية قد تقود إلى رؤية ناقصة للمشكلة، وبالتالي إلى قرارات غير متكاملة³

وتُعد الشمولية عنصرًا مهمًا في البيئة الاقتصادية، حيث يتطلب اتخاذ القرار الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد المالية، القانونية، والتنظيمية في آن واحد، وهو ما يستدعي تكامل قواعد البيانات وتنسيق تدفق المعلومات بين مختلف الأقسام الاقتصادية⁴

الفرع الثاني: نظم المعلومات البنكية.

1. تعريف تدفق المعلومات

يُعد تدفق المعلومات من المفاهيم الجوهرية في الإدارة الحديثة، إذ يعكس الكيفية التي تنتقل بها المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية داخل المنظمة. ويُعرف تدفق المعلومات على أنه عملية مستمرة ومنظمة لتبادل ونقل المعلومات من مصادرها إلى مستعملاتها، عبر قنوات رسمية وغير رسمية، بهدف دعم الوظائف الإدارية وتحقيق الأهداف التنظيمية⁵

ويشير بعض الباحثين إلى أن تدفق المعلومات لا يقتصر على مجرد نقل المعلومات، بل يشمل أيضًا مراحل جمعها، ومعالجتها، وتخزينها، واسترجاعها، بما يضمن استخدامها بفعالية في اتخاذ القرارات والتنسيق بين الأنشطة المختلفة داخل المنظمة⁶

ومن المنظور التنظيمي، يُنظر إلى تدفق المعلومات باعتباره أحد عناصر الاتصال الإداري، حيث يساهم في ربط المستويات الإدارية العليا بالوسطى والدنيا، ويُحقق درجة عالية من الانسجام والتكامل بين مختلف أقسام المنظمة، مما ينعكس إيجابًا على الأداء الكلي⁷

¹ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 78

² بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 64

³ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 94

⁴ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 56

⁵ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 59

⁶ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 47

⁷ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 68

الفصل الأول: الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

كما يُعرّف تدفق المعلومات على أنه حركة ديناميكية للمعلومات داخل الهيكل التنظيمي، تتأثر بعوامل تنظيمية وتقنية وبشرية، وتُحدّد اتجاهاته وفق طبيعة العلاقات الوظيفية ومستويات السلطة والمسؤولية داخل المنظمة¹

وفي السياق البنكي، يكتسب تدفق المعلومات أهمية خاصة نظراً لحساسية العمليات المصرفية وتعقّدها، حيث يعتمد نجاح البنك على سرعة ودقة انتقال المعلومات بين الفروع والإدارة المركزية، وبين مختلف المصالح كالقروض والمحاسبة والرقابة. ويُعد تدفق المعلومات الفعّال شرطاً أساسياً لضمان سلامة العمليات وتقليل المخاطر وتحسين جودة اتخاذ القرار²

2. أنواع تدفق المعلومات داخل المؤسسة

يتخذ تدفق المعلومات داخل المؤسسة أشكالاً متعددة تبعاً لاتجاه انتقالها داخل الهيكل التنظيمي، ويُعد تحديد هذه الأنواع أمراً ضرورياً لفهم آليات الاتصال الإداري ودوره في دعم اتخاذ القرار وتحقيق التنسيق بين المستويات الإدارية المختلفة. وتتمثل أهم أنواع تدفق المعلومات داخل المؤسسة في التدفق التنازلي، التدفق التصاعدي، والتدفق الأفقي³

أولاً: التدفق التنازلي للمعلومات

يقصد بالتدفق التنازلي انتقال المعلومات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا داخل المؤسسة، حيث يشمل هذا النوع من التدفق الأوامر والتعليمات والسياسات والخطط والإجراءات التي تصدر عن الإدارة العليا بهدف توجيه العاملين وضمان تنفيذ الأهداف التنظيمية⁴

ويُعد التدفق التنازلي أداة أساسية لتحقيق الرقابة والتوجيه داخل المؤسسة، إذ يساهم في توحيد الجهود وتوضيح المهام والمسؤوليات، خاصة في المؤسسات الاقتصادية التي تتطلب درجة عالية من الانضباط والالتزام بالتشريعات والتعليمات الرقابية⁵

ثانياً: التدفق التصاعدي للمعلومات

يشير التدفق التصاعدي إلى انتقال المعلومات من المستويات الإدارية الدنيا إلى المستويات العليا، ويتضمن هذا النوع من التدفق التقارير، والاقتراحات، والشكاوى، ونتائج الأداء، التي تُمكن الإدارة العليا من تقييم الواقع الفعلي للمؤسسة واتخاذ قرارات مبنية على معلومات ميدانية دقيقة⁶

وتكمن أهمية التدفق التصاعدي في كونه وسيلة فعّالة للتغذية الراجعة، حيث يسمح للإدارة بالتعرف على المشكلات التشغيلية والانحرافات في الوقت المناسب، مما يساهم في تحسين جودة القرارات وتقليل درجة عدم التأكد⁷

ثالثاً: التدفق الأفقي للمعلومات

¹ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 83

² بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 55

³ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 66

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 86

⁵ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 59

⁶ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 49

⁷ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 102

يُتقصد بالتدفق الأفقي انتقال المعلومات بين الوحدات الإدارية أو الأقسام التي تقع في نفس المستوى التنظيمي، ويهدف هذا النوع من التدفق إلى تحقيق التنسيق والتكامل بين الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة¹

ويكتسب التدفق الأفقي أهمية خاصة في المؤسسات الاقتصادية، حيث يتطلب تقديم الخدمة المصرفية تنسيقاً مستمراً بين عدة مصالح، كالمصلحة التجارية، المحاسبية، ومصلحة القروض، الأمر الذي يجعل تدفق المعلومات الأفقي عنصراً أساسياً في تسريع إنجاز العمليات وتحسين جودة الخدمات²

3. قنوات تدفق المعلومات الرسمية وغير الرسمية

تُعدّ قنوات تدفق المعلومات الوسائل التي يتم من خلالها نقل المعلومات داخل المؤسسة بين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية، وتلعب هذه القنوات دوراً حاسماً في ضمان وصول المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب. وتنقسم قنوات تدفق المعلومات داخل المؤسسة إلى قنوات رسمية وقنوات غير رسمية، يكمل بعضها البعض في دعم الاتصال الإداري وتحقيق الفعالية التنظيمية³

أولاً: قنوات تدفق المعلومات الرسمية

تتمثل قنوات تدفق المعلومات الرسمية في المسارات المحددة مسبقاً وفق الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والتي تُستخدم لنقل المعلومات المتعلقة بالسياسات، والتعليمات، والقرارات، والتقارير الرسمية. وتتميز هذه القنوات بالوضوح والتنظيم، كما تخضع لإجراءات وضوابط إدارية تهدف إلى ضمان الدقة والموثوقية⁴

وتشمل القنوات الرسمية عدة وسائل، من بينها التقارير الدورية، والمذكرات الإدارية، والتعليمات المكتوبة، والاجتماعات الرسمية، إضافة إلى نظم المعلومات الإلكترونية المعتمدة داخل المؤسسة. وفي القطاع البنكي، تُعد القنوات الرسمية ضرورية لضمان الامتثال للتشريعات والقوانين المصرفية، ولتحقيق الرقابة الداخلية والشفافية في تداول المعلومات⁵

ثانياً: قنوات تدفق المعلومات غير الرسمية

تشير قنوات تدفق المعلومات غير الرسمية إلى المسارات التي تنشأ تلقائياً بين الأفراد خارج الإطار التنظيمي الرسمي، وتعتمد أساساً على العلاقات الاجتماعية والتفاعلات اليومية بين العاملين. وتتميز هذه القنوات بالمرونة والسرعة، حيث تسمح بتبادل المعلومات بشكل غير مقيد بالإجراءات الرسمية⁶

ورغم ما قد تحمله القنوات غير الرسمية من مخاطر تتعلق بعدم الدقة أو انتشار الشائعات، إلا أنها تلعب دوراً مهماً في دعم الاتصال الداخلي، ونقل المعلومات بسرعة، والتعبير عن المشكلات والآراء التي قد لا تصل عبر القنوات الرسمية⁷

¹ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 71

² الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 69

³ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 72

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 92

⁵ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 63

⁶ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 74

⁷ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 54

ثالثًا: التكامل بين القنوات الرسمية وغير الرسمية

تُظهر الدراسات الإدارية أن فعالية تدفق المعلومات داخل المؤسسة لا تتحقق بالاعتماد على القنوات الرسمية فقط، بل تتطلب تكاملاً بينها وبين القنوات غير الرسمية. فالقنوات الرسمية تضمن الدقة والموثوقية، في حين تسهم القنوات غير الرسمية في تسريع تبادل المعلومات وتعزيز التفاعل الإنساني داخل المؤسسة¹

وفي البيئة الاقتصادية، يساهم هذا التكامل في تحسين جودة الاتصال الإداري، وتقليل حالات الغموض وعدم التأكد، وتعزيز فعالية اتخاذ القرار، شريطة أن يتم التحكم في القنوات غير الرسمية وتوجيهها بما يخدم أهداف المؤسسة²

الفرع الثالث: نظم المعلومات الاقتصادية ودورها في تحسين تدفق المعلومات

1. مفهوم نظم المعلومات الإدارية في البنوك

تُعدّ نظم المعلومات الإدارية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها البنوك الحديثة في تسيير أنشطتها وتحقيق أهدافها، حيث تمثل الإطار المنظم لجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات اللازمة لدعم الوظائف الإدارية المختلفة. ويُعرّف نظام المعلومات الإدارية في البنوك على أنه مجموعة متكاملة من الموارد البشرية والتقنية والإجرائية، تعمل بشكل منسق لإنتاج معلومات دقيقة وملائمة تُستخدم في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار داخل المؤسسة الاقتصادية³

ويرى بعض الباحثين أن نظم المعلومات الإدارية في البنوك لا تقتصر على الجانب التقني فقط، بل تشمل أيضًا السياسات والإجراءات التي تنظم تدفق المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، بما يضمن وصول المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب إلى متخذ القرار المناسب⁴

وتتميز نظم المعلومات الإدارية الاقتصادية بطابعها الخاص، نظرًا لطبيعة النشاط المصرفي القائم على معالجة حجم كبير من العمليات المالية اليومية، ما يتطلب نظامًا قادرًا على التعامل مع السرعة والدقة والأمان. وتُسهم هذه النظم في ربط مختلف الأقسام الاقتصادية، كالقروض، والحسابات، والخزينة، والرقابة، ضمن شبكة معلومات موحدة تُحسن من تدفق المعلومات وتقلل من الازدواجية والأخطاء⁵

كما تُعدّ نظم المعلومات الإدارية أداة فعالة لدعم الاتصال الإداري داخل البنوك، حيث تُمكن الإدارة العليا من متابعة الأداء المالي والتشغيلي من خلال تقارير دورية ولوحات قيادة، مما يُعزز القدرة على الرقابة واتخاذ القرارات الاستراتيجية في بيئة تتسم بالتعقيد وعدم التأكد⁶

وفي السياق ذاته، تُساهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة تدفق المعلومات من خلال توحيد مصادر البيانات، وتحديثها بشكل مستمر، وضمان سلامتها وأمنها، وهو ما يُعد أمرًا بالغ الأهمية في القطاع البنكي الذي يخضع لمتطلبات رقابية صارمة¹

¹ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 118

² الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 76

³ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 91

⁴ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 73

⁵ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 81

⁶ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 134

2. مكوّنات نظم المعلومات الاقتصادية

يُعدّ تدفّق المعلومات داخل المؤسسات البنكية عنصراً أساسياً لضمان كفاءة الأداء وتحقيق السرعة والدقة في معالجة العمليات المالية واتخاذ القرارات. ونظراً لحساسية النشاط البنكي وارتباطه المباشر بالمخاطر المالية وعدم التأكد، فإن توفير متطلبات فعّالة لتدفّق المعلومات يصبح ضرورة استراتيجية وليس مجرد خيار تنظيمي، وتتمثل أهم متطلبات تدفّق المعلومات في المؤسسات البنكية فيما يلي:

1. جودة المعلومات

تتشرط فعالية تدفّق المعلومات أن تكون المعلومات المتداولة داخل البنك دقيقة، حديثة، ملائمة، وكاملة، حيث أن أي خلل في هذه الخصائص قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة تنعكس سلباً على الأداء البنكي. كما أن جودة المعلومات تساهم في تقليل درجة المخاطر وتعزيز موثوقية العمليات.

2. السرعة في نقل المعلومات

تتطلب البيئة البنكية سرعة كبيرة في تداول المعلومات خاصة مع تزايد العمليات الإلكترونية، إذ أن التأخر في وصول المعلومة قد يؤدي إلى ضياع فرص استثمارية أو حدوث أخطاء في تنفيذ العمليات المالية، لذلك تعتمد البنوك على نظم معلومات متطورة لضمان التدفق السريع والفوري للمعلومات.

3. استخدام نظم معلومات متطورة

تعتمد المؤسسات البنكية على نظم معلومات إدارية ومصرفية متكاملة تساهم في جمع، معالجة، تخزين، وتوزيع المعلومات بكفاءة، مثل الأنظمة البنكية الأساسية (Core Banking Systems)، التي تضمن انسيابية المعلومات بين مختلف الأقسام والوحدات.

4. أمن وحماية المعلومات

نظراً لحساسية المعلومات البنكية، فإن تأمينها يُعدّ من أهم المتطلبات، ويشمل ذلك حماية البيانات من الاختراق، التلاعب، أو الضياع، من خلال استخدام تقنيات التشفير، وأنظمة الحماية، وسياسات التحكم في الوصول.

5. كفاءة الموارد البشرية

يلعب العنصر البشري دوراً محورياً في ضمان تدفّق المعلومات، حيث يتطلب الأمر موظفين مؤهلين قادرين على استخدام نظم المعلومات بكفاءة، وفهم طبيعة المعلومات وتحليلها بشكل صحيح.

6. وجود هيكل تنظيمي واضح

يساهم وضوح الهيكل التنظيمي في تحديد مسارات تدفق المعلومات داخل البنك، سواء بشكل تصاعدي أو تنازلي أو أفقي، مما يقلل من الازدواجية والتضارب في المعلومات.

7. قنوات اتصال فعّالة

تحتاج المؤسسات البنكية إلى قنوات اتصال رسمية وغير رسمية تضمن انتقال المعلومات بسلاسة، مثل التقارير، الاجتماعات، الأنظمة الإلكترونية، والبريد الداخلي.¹

الجدول رقم (01): متطلبات تدفق المعلومات في المؤسسات البنكية وأهميتها

المتطلب	الشرح	الأهمية
جودة المعلومات	دقة، ملاءمة، حداثة المعلومات	تقليل الأخطاء وتحسين القرارات
السرعة	نقل المعلومات في الوقت المناسب	استغلال الفرص وتقليل التأخير
نظم المعلومات	استخدام أنظمة رقمية متطورة	تحسين المعالجة والتخزين
الأمن المعلوماتي	حماية البيانات من المخاطر	الحفاظ على السرية والثقة
الموارد البشرية	كفاءة المستخدمين	الاستخدام الأمثل للمعلومات
الهيكل التنظيمي	وضوح مسارات التدفق	تقليل التعارض
قنوات الاتصال	وسائل نقل المعلومات	ضمان الانسيابية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على أحمد ماهر² وعبد الغفار³

3. دور التكنولوجيا المصرفية في تسريع ودقة تدفق المعلومات

أصبحت التكنولوجيا المصرفية من الدعائم الأساسية التي تقوم عليها البنوك الحديثة، لما لها من دور محوري في تحسين تدفق المعلومات من حيث السرعة والدقة والموثوقية. فقد ساهم التطور التكنولوجي في إحداث نقلة نوعية في أساليب جمع ومعالجة ونقل المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية، مما انعكس إيجاباً على كفاءة الأداء وجودة اتخاذ القرار⁴

وتتمثل أهمية التكنولوجيا المصرفية في قدرتها على تسريع تدفق المعلومات، من خلال الاعتماد على نظم معلومات إلكترونية متكاملة تسمح بالمعالجة الفورية للبيانات وتبادلها بشكل آني بين مختلف الفروع والمصالح الاقتصادية. ويساهم هذا التسريع في تقليص الزمن اللازم لاتخاذ القرار، خاصة في العمليات المصرفية الحساسة كالقروض، والتحويلات، وإدارة السيولة⁵

¹ ناصر دادي عدون، نظم المعلومات الإدارية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2010، ص 45.

² أحمد ماهر، إدارة المعلومات واتخاذ القرارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 112.

³ عبد الغفار حنفي، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008، ص 78.

⁴ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 103

⁵ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 91

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

كما تُسهم التكنولوجيا المصرفية في تحسين دقة المعلومات المتداولة داخل البنك، وذلك من خلال تقليل التدخل البشري في معالجة البيانات، والاعتماد على أنظمة آلية تقلل من احتمالات الخطأ والتحريف. وتؤدي هذه الدقة إلى رفع مستوى الثقة في المعلومات المستخدمة، وتعزيز جودة القرارات الإدارية والمصرفية¹

ومن جهة أخرى، تتيح التكنولوجيا المصرفية إمكانية توحيد قواعد البيانات وربطها بمختلف الأنظمة الوظيفية داخل البنك، مما يضمن اتساق المعلومات وتكاملها، ويمنع الازدواجية والتضارب في البيانات. ويساعد هذا التكامل في توفير رؤية شاملة ودقيقة للإدارة الاقتصادية حول الوضع المالي والتشغيلي للمؤسسة²

كما تلعب التكنولوجيا المصرفية دوراً أساسياً في تحسين أمن المعلومات وحمايتها، من خلال استخدام أنظمة التشفير، والرقابة الإلكترونية، وتحديد صلاحيات الوصول، وهو ما يُعد عاملاً مهماً في ضمان سلامة تدفق المعلومات وحمايتها من المخاطر الداخلية والخارجية. ويكتسي هذا الدور أهمية خاصة في البنوك نظراً لحساسية البيانات المالية والشخصية للزبائن³

وفي إطار دعم اتخاذ القرار، تُمكن التكنولوجيا المصرفية الإدارة من الحصول على تقارير تحليلية ولوحات قيادة رقمية في الوقت الحقيقي، مما يساعد على متابعة الأداء، والتنبؤ بالمخاطر، واتخاذ قرارات سريعة ورشيطة في بيئة تتسم بالتغير المستمر وعدم التأكد⁴

المطلب الثاني: الإطار النظري لجودة اتخاذ القرارات وعلاقتها بتدفق المعلومات

الفرع الأول: الإطار النظري لجودة اتخاذ القرارات

يتناول المطلب الثاني الإطار النظري لجودة اتخاذ القرارات، موضحاً العلاقة بين تدفق المعلومات والقرار الإداري وخصائصه ومعايير، مع التركيز على دور المعلومات في تحسين جودة القرار البنكي.

أولاً: مفهوم القرار الإداري وأهميته في المؤسسة الاقتصادية

1. تعريف القرار الإداري

يُعدّ القرار الإداري من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة، إذ يمثل جوهر العملية الإدارية وأداة تحقيق أهداف المؤسسة. ويُعرّف القرار الإداري على أنه عملية اختيار واعٍ ومنهجي لأفضل بديل من بين مجموعة من البدائل المتاحة، بهدف حل مشكلة معينة أو اغتنام فرصة، وذلك في إطار الإمكانيات والقيود التنظيمية المتاحة⁵

ويرى بعض الباحثين أن القرار الإداري ليس حدثاً منفصلاً، بل هو عملية مستمرة تبدأ بتشخيص المشكلة، مروراً بجمع وتحليل المعلومات، وانتهاءً باختيار البديل المناسب وتنفيذه ومتابعته. ويعكس هذا التعريف الطابع الديناميكي للقرار الإداري ودوره في توجيه سلوك الأفراد داخل المؤسسة¹

¹ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 82

² عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 148

³ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 101

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 119

⁵ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 125

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

ومن المنظور التنظيمي، يُعرّف القرار الإداري على أنه تعبير رسمي عن إرادة الإدارة، يتم من خلاله تحديد مسار العمل وتوزيع الموارد وتوجيه الجهود البشرية نحو تحقيق الأهداف المسطرة. ويُعد القرار الإداري أداة ربط بين وظائف الإدارة المختلفة كالتخطيط والتنظيم والرقابة²

وفي السياق البنكي، يكتسب القرار الإداري بعداً خاصاً نظراً لحساسية النشاط المصرفي واعتماده الكبير على إدارة المخاطر. ويُعرّف القرار الإداري البنكي على أنه اختيار إداري مدروس يستند إلى معلومات مالية واقتصادية دقيقة، ويهدف إلى تحقيق التوازن بين الربحية والسيولة والأمان، مع الالتزام بالتشريعات والضوابط الرقابية³

كما يُنظر إلى القرار الإداري في البنوك على أنه عملية عقلانية تهدف إلى تقليل درجة عدم التأكد، حيث تعتمد الإدارة الاقتصادية على نظم معلومات متطورة لتحليل البدائل الممكنة وتقدير نتائجها المتوقعة قبل اتخاذ القرار النهائي⁴

2. خصائص القرار الإداري في القطاع البنكي

يمتاز القرار الإداري في القطاع البنكي بمجموعة من الخصائص التي تميّزه عن القرارات الإدارية في القطاعات الأخرى، نظراً لطبيعة العمل المصرفي الحساس والمعقد، ولارتباطه المباشر بالموارد المالية والمخاطر الاقتصادية. وتُعد دراسة هذه الخصائص أمراً أساسياً لفهم كيفية اتخاذ القرار البنكي وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة⁵

• الرشادة والموضوعية

يُتخذ القرار الإداري البنكي على أساس تحليل علمي ودراسة دقيقة للبيانات والمعلومات المتاحة، مع مراعاة التوازن بين المخاطر والعوائد. فالرشادة تضمن اختيار البديل الأنسب الذي يحقق الأهداف بأقل خسائر ممكنة، وهو أمر بالغ الأهمية في بيئة مالية تتسم بعدم التأكد والتقلب⁶

• الاستراتيجية والتخطيط المسبق

يمتاز القرار الإداري البنكي بالبعد الاستراتيجي، إذ يرتبط غالباً بخطة طويلة الأجل تتعلق بالاستثمار، وإدارة المخاطر، والسيولة. ولا يقتصر على الحل الفوري للمشكلات التشغيلية، بل يسعى لتحقيق أهداف البنك الاستراتيجية ويضمن استدامة أدائه⁷

• الرسمية والالتزام باللوائح

تتسم القرارات الاقتصادية بالصيغة الرسمية، إذ تخضع للضوابط القانونية والتنظيمية التي تفرضها الجهات الرقابية مثل البنوك المركزية والهيئات المصرفية. ويضمن هذا الالتزام حماية البنك من المخاطر القانونية والتشغيلية، ويعزز الشفافية والمصادقية في العمليات المالية¹

¹ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 121

² عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 159

³ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 99

⁴ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 96

⁵ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 129

⁶ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 125

⁷ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 102

• التوقيت المناسب وسرعة الاستجابة

تُعد سرعة اتخاذ القرار البنكي عنصرًا جوهريًا، إذ تعتمد البنوك على القدرة على إصدار القرارات في الوقت المناسب لمواجهة الفرص والمخاطر. ويُسهّم التوقيت المناسب في زيادة فعالية القرار وتقليل أثر عدم التأكد في السوق المالي²

• الاعتماد على المعلومات الدقيقة والشاملة

يُبنى القرار البنكي على معلومات دقيقة وموثوقة تغطي جميع جوانب المشكلة محل الدراسة، سواء كانت مالية أو تشغيلية أو تنظيمية. وتضمن هذه الشمولية تقليل الأخطاء والانحرافات في النتائج، وتعزيز جودة اتخاذ القرار³

• قابلية التقييم والمتابعة

يتميز القرار البنكي بوجود آليات واضحة لتقييم نتائج القرار ومتابعة تنفيذه، مما يسمح بالكشف المبكر عن أي انحرافات، وتصحيح المسار، وضمان تحقيق الأهداف المرجوة. ويُعد هذا عنصرًا جوهريًا في بيئة مصرفية ديناميكية ومتغيرة⁴

3. أهمية اتخاذ القرار في تحقيق الأهداف الاقتصادية

يُعد اتخاذ القرار الإداري العمود الفقري لنجاح أي مؤسسة بنكية، حيث يحدد مسار العمل وينظم الموارد ويوجه الجهود نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية والوظيفية للبنك. وتكتسب أهمية اتخاذ القرار في البنوك بعدًا خاصًا نظرًا لحساسية العمليات المصرفية وتعقيد بيئة العمل المالي⁵

• تحقيق الاستقرار المالي والإداري

يساعد اتخاذ القرار الرشيد في ضمان استقرار العمليات المصرفية من خلال ضبط السيولة، وإدارة المخاطر الائتمانية، ومراقبة الأداء المالي للمؤسسة. فالبنك الذي يتخذ قرارات دقيقة ومستندة إلى معلومات موثوقة يقلل من احتمالات التعثر المالي، ويعزز الثقة لدى العملاء والمستثمرين⁶

• تعزيز القدرة التنافسية للبنك

تُمكّن القرارات الاستراتيجية والتكتيكية الفعالة البنوك من تحسين منتجاتها وخدماتها، واستقطاب عملاء جدد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ومن خلال اتخاذ قرارات مدروسة، تستطيع البنوك التكيف مع التغيرات في السوق المالي والاقتصادي، مما يمنحها ميزة تنافسية مستدامة⁷

¹ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 162

² درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 99

³ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 118

⁴

⁵ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 135

⁶ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 108

⁷ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 132

• تقليل عدم التأكد والمخاطر

يعتمد القطاع البنكي على اتخاذ قرارات تقلل من عدم اليقين المرتبط بالمخاطر المالية والاقتصادية. فبفضل القرارات المستندة إلى معلومات دقيقة وتحليل علمي، يمكن للبنوك توقع المشكلات المحتملة والتعامل معها بفعالية قبل أن تتفاقم، مما يحافظ على استقرار البنك ويحمي مصالح العملاء¹

• دعم التخطيط والتنظيم والرقابة

يُسهم اتخاذ القرار البنكي في تعزيز فعالية وظائف الإدارة الأخرى، إذ يسمح بتخصيص الموارد بشكل أمثل، وتنظيم العمليات الداخلية، ومراقبة الأداء المالي والتشغيلي. ويُعتبر القرار عنصرًا رابطًا بين التخطيط والتنفيذ والمتابعة، ما يعزز القدرة على تحقيق الأهداف قصيرة وطويلة المدى²

• تحقيق رضا العملاء والمستفيدين

تؤثر جودة القرارات الاقتصادية بشكل مباشر على مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، سواء في سرعة المعاملات، أو دقة المعلومات، أو ملاءمة المنتجات المصرفية لاحتياجات العملاء. فالقرارات المدروسة تساعد البنك على تقديم خدمات عالية الجودة، مما يعزز ولاء العملاء ويحقق الأهداف التسويقية والاقتصادية للبنك³

وبناءً على ما سبق، يُمكن القول إن اتخاذ القرار البنكي الفعّال يُعدّ محركًا رئيسيًا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للبنك، كما أنه يُعدّ وسيلة رئيسية لتقليل المخاطر، وتحسين جودة الأداء، وتعزيز القدرة التنافسية، وتحقيق رضا العملاء، بما يضمن استدامة نشاط المؤسسة الاقتصادية في بيئة ديناميكية ومعقدة⁴

ثانياً: مفهوم جودة اتخاذ القرار ومعاييرها

1. تعريف جودة اتخاذ القرار

تمثل جودة اتخاذ القرار أحد العناصر الأساسية التي تحدد فعالية الأداء الإداري داخل المؤسسات الاقتصادية، حيث تؤثر مباشرة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية، وتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات المالية. ويُعرّف مفهوم جودة اتخاذ القرار على أنه قدرة الإدارة على اختيار البديل الأنسب بين مجموعة من البدائل المتاحة، بحيث يكون القرار فعالاً، ملائماً، سريع التنفيذ، ومستنداً إلى معلومات دقيقة وموثوقة⁵

¹ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 169

² درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 105

³ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 123

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 138

⁵ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 141

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

ويرى بعض الباحثين أن جودة القرار ليست مقتصرة على نتيجة القرار فحسب، بل تشمل أيضًا عملية اتخاذ القرار، أي الأسلوب العلمي والمنهجي الذي يُستخدم في تحليل البدائل وتقييم النتائج المحتملة. ويُعتبر هذا الجانب أساسيًا في ضمان أن تكون القرارات مصممة لتلبية متطلبات البنك وتقليل عدم التأكد في بيئته المعقدة¹

ومن منظور إداري، تُعرّف جودة اتخاذ القرار على أنها مقياس لمدى قدرة القرار على تحقيق أهداف المؤسسة بأقصى كفاءة ممكنة وبأقل قدر من المخاطر، مع مراعاة معايير الأداء المالي والتنظيمي والقانوني. ويُظهر هذا التعريف أن جودة القرار ترتبط بالفعالية والكفاءة والسرعة والدقة في اتخاذ القرار، وهو ما يُعد حاسمًا في القطاع البنكي²

وفي السياق البنكي، تتطلب جودة اتخاذ القرار مراعاة مجموعة من العوامل البيئية والداخلية، مثل المخاطر المالية، وتقلبات السوق، ومتطلبات العملاء، واللوائح التنظيمية. فالقرار الجيد هو الذي يحقق التوازن بين الربحية والسيولة والأمان، ويستند إلى معلومات شاملة وموثوقة، ويأخذ في الاعتبار تأثيراته قصيرة وطويلة المدى على البنك³

2. معايير جودة القرار

تُعد معايير جودة القرار من العناصر الأساسية لتقييم فاعلية القرارات الإدارية داخل البنوك، حيث تساعد على ضمان اختيار البديل الأنسب، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات المالية. وتبرز الدراسات الإدارية أربعة معايير رئيسية لجودة القرار، وهي: الفعالية، الرشد، السرعة، والملاءمة⁴

• الفعالية (Effectiveness)

الفعالية تعني مدى قدرة القرار على تحقيق الأهداف المحددة مسبقًا. فالقرار الفعّال هو الذي يُحدث التأثير المطلوب ويحل المشكلة المطروحة أو يغتنم الفرصة المتاحة. ويُعد هذا المعيار جوهرًا في البنوك نظرًا للأهمية الكبيرة للقرارات في ضمان الربحية والاستقرار المالي وتقليل المخاطر⁵

• الرشد (Rationality)

الرشد يعني أن يكون القرار منطقيًا ومنهجيًا، مستندًا إلى معلومات دقيقة وموثوقة، بعد تحليل البدائل المتاحة وتقدير النتائج المحتملة لكل بديل. ويُظهر الرشد العلاقة الوثيقة بين القرار ونظام المعلومات الاقتصادية، إذ تساهم المعلومات الدقيقة في تحسين جودة القرار وتوجيهه بشكل عقلاني⁶

¹ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 138

² بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 115

³ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 140

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 145

⁵ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 142

⁶ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 119

• السرعة (Timeliness)

تشير السرعة إلى قدرة الإدارة على إصدار القرار في الوقت المناسب، بما يتماشى مع متطلبات الوضع المالي والاقتصادي. فالقرار المتأخر قد يؤدي إلى فقدان فرص أو تكبد خسائر، بينما القرار السريع والمبني على معلومات دقيقة يزيد من مرونة البنك في التعامل مع المتغيرات الاقتصادية¹

• الملاءمة (Relevance)

الملاءمة تعني أن يكون القرار متوافقاً مع طبيعة المشكلة والأهداف الاستراتيجية للبنك، ومراعياً للموارد والإمكانات المتاحة. ويشمل هذا المعيار أيضاً توافق القرار مع اللوائح التنظيمية والسياسات الداخلية للبنك، مما يضمن أن يكون القرار قابلاً للتنفيذ وفعالاً في تحقيق النتائج المرجوة²

3. العوامل المؤثرة في جودة اتخاذ القرار داخل البنك

تتأثر جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات الاقتصادية بعدة عوامل مترابطة، تشمل العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية والبيئية. ويُعد فهم هذه العوامل أمراً جوهرياً لضمان اتخاذ قرارات فعالة تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات المالية³

• العوامل التنظيمية

تشمل العوامل التنظيمية الهيكل التنظيمي للبنك، وتوزيع السلطة والمسؤولية، والسياسات والإجراءات الداخلية. فوجود هيكل واضح ومرن يسهل تدفق المعلومات ويحدد المسؤوليات بدقة، ما يعزز جودة اتخاذ القرار. أما الهياكل المعقدة أو البيروقراطية الزائدة فقد تؤدي إلى تأخير القرار وضعف فعاليته⁴

• العوامل التقنية

تمثل العوامل التقنية في نظم المعلومات الاقتصادية، وأدوات تكنولوجيا المعلومات، والبرمجيات المستخدمة لمعالجة البيانات. فكلما كانت النظم التقنية دقيقة، متكاملة، وسهلة الاستخدام، زادت قدرة الإدارة على الحصول على معلومات موثوقة وسريعة، مما يحسن جودة القرار ويقلل الأخطاء البشرية⁵

• العوامل البشرية

تشمل العوامل البشرية كفاءة ومهارات الخبراء والمحللين والموظفين المسؤولين عن تقديم المعلومات للإدارة. كما تشمل الخبرة المهنية، والقدرة على التفكير التحليلي، واتخاذ القرار العقلاني. ضعف الكفاءات البشرية أو غياب الخبرة يؤدي إلى قرارات متسريعة أو غير دقيقة، مما يقلل من فعالية الأداء البنكي¹

¹ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 172

² درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 115

³ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 149

⁴ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 148

⁵ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 123

• العوامل البيئية

تشمل العوامل البيئية الظروف الاقتصادية، والتقلبات في السوق المالي، والسياسات النقدية للبنك المركزي، والمتغيرات القانونية والتشريعية. فالبنوك التي تأخذ بعين الاعتبار هذه العوامل عند اتخاذ القرار تكون أكثر قدرة على التكيف مع المتغيرات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية²

• العوامل المعلوماتية

تشير العوامل المعلوماتية إلى مدى دقة وشمولية وتوقيت المعلومات المتاحة لصانع القرار. فكلما كانت المعلومات دقيقة ومحدثة وملائمة، ارتفعت جودة القرار وقلّت احتمالات الخطأ. وتُعد نظم المعلومات الاقتصادية والتكنولوجيا المصرفية أدوات أساسية لدعم هذا العامل³

ثالثاً: مراحل عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الاقتصادية

تشكل عملية اتخاذ القرار في البنوك سلسلة متكاملة من المراحل المنهجية التي تهدف إلى ضمان اختيار البديل الأمثل وحل المشكلات بفعالية. ويتميز القرار البنكي بحساسيته العالية نتيجة طبيعة النشاط المالي وارتباطه بالمخاطر الاقتصادية والمالية. ويمكن تقسيم عملية اتخاذ القرار إلى أربع مراحل رئيسية: تشخيص المشكلة، جمع وتحليل المعلومات، تقييم البدائل واختيار البديل الأنسب، وتنفيذ القرار ومتابعته⁴

• تشخيص المشكلة

تمثل مرحلة تشخيص المشكلة الخطوة الأولى والأساسية في عملية اتخاذ القرار، حيث يتعين على الإدارة تحديد طبيعة المشكلة بدقة وفهم الأسباب الجوهرية لها. فالتشخيص الصحيح يمكّن البنك من التركيز على القضايا الأساسية دون الانشغال بالأعراض الثانوية، وهو أمر بالغ الأهمية في البيئة المصرفية التي تتسم بتعقيد العمليات وتعدد العوامل المؤثرة⁵

ويعتمد التشخيص على جمع معلومات أولية من مختلف المصادر، وتحليلها لتحديد الفجوات والاختلالات في الأداء المالي أو التشغيلي، ما يتيح وضع خطة واضحة لمعالجة المشكلة وتحقيق الأهداف المرجوة⁶

• جمع وتحليل المعلومات

تمثل هذه المرحلة العمود الفقري لعملية اتخاذ القرار، إذ تعتمد جودة القرار بشكل مباشر على دقة وشمولية المعلومات المتاحة. وتشمل هذه المرحلة جمع البيانات المالية والتشغيلية، وتحليلها باستخدام أدوات تقنية ونظم معلومات متقدمة لضمان دقة النتائج. وتساعد المعلومات الموثوقة على تقييم الوضع الحالي بدقة، وتقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات المتخذة¹

¹ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 180

² درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 120

³ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 140

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 155

⁵ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 150

⁶ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 130

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

كما تشمل عملية التحليل دراسة السيناريوهات المختلفة والتنبؤ بنتائج كل بديل، وهو ما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات قائمة على أساس علمي وليس على التخمين أو الخبرة فقط²

• تقييم البدائل واختيار البديل الأنسب

بعد جمع وتحليل المعلومات، تنتقل الإدارة إلى مرحلة تقييم البدائل المتاحة. ويهدف هذا التقييم إلى دراسة مزايا وعيوب كل بديل، وتحليل أثره المحتمل على الأداء المالي والتشغيلي للبنك. ويُعد اختيار البديل الأمثل عملية عقلانية تتطلب التوازن بين الربحية، والسيولة، والمخاطر، والالتزام باللوائح التنظيمية³

ويستند التقييم أيضًا إلى معايير جودة القرار مثل الفعالية، الرشد، الملاءمة، السرعة، لضمان أن يكون القرار المختار قادرًا على تحقيق النتائج المرجوة بكفاءة وفعالية⁴

• تنفيذ القرار ومتابعته

تمثل هذه المرحلة التطبيق العملي للقرار المتخذ، حيث يتم تحويل الخطة إلى إجراءات فعلية على أرض الواقع. ويستلزم التنفيذ التنسيق بين الوحدات الاقتصادية المختلفة، وتوزيع المسؤوليات، وضمان الالتزام بالسياسات والإجراءات المعتمدة. وتعتبر المتابعة جزءًا لا يتجزأ من التنفيذ، إذ تتيح تقييم نتائج القرار بشكل مستمر، والكشف المبكر عن أي انحرافات أو مشاكل، وإجراء التعديلات اللازمة لضمان تحقيق الأهداف المحددة⁵

وُثِّسَ هذه المرحلة في تعزيز الرقابة الداخلية، وتقليل المخاطر التشغيلية، وتحسين كفاءة الأداء البنكي، كما تتيح للإدارة استخلاص الدروس والخبرات لتحسين القرارات المستقبلية⁶

الفرع الثاني: العلاقة بين تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرارات داخل البنك

يركز المطلب الثالث على أثر تدفق المعلومات في مراحل اتخاذ القرار داخل البنك، وبيّن المعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية وأثرها على فعالية القرارات، مع أهمية التغذية الراجعة لتحسين الأداء.

اولاً: أثر تدفق المعلومات على مراحل اتخاذ القرار

1. دور المعلومات في تشخيص المشكلات

يُعد تشخيص المشكلة المرحلة الأولى في عملية اتخاذ القرار داخل البنوك، وتلعب المعلومات دورًا محوريًا في ضمان دقة وفعالية هذا التشخيص. فالبنوك، نظرًا لتعقيد نشاطها المالي وتعدد العمليات اليومية، تحتاج إلى معلومات دقيقة، شاملة، وفي الوقت المناسب لتحديد المشكلات الجوهرية التي تؤثر على الأداء المالي والتشغيلي¹

¹ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 185

² درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 125

³ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 145

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 158

⁵ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 155

⁶ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 138

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

وتسهم المعلومات في توضيح حجم المشكلة، وأسبابها، وتأثيرها على العمليات الاقتصادية، مما يمكن الإدارة من التركيز على القضايا الأساسية دون الانشغال بالأعراض الثانوية. فالاعتماد على بيانات دقيقة حول القروض المتعثرة، السيولة، حركة الحسابات، أو المعاملات اليومية يُساعد الإدارة على فهم الصورة الكاملة واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة²

كما أن تدفق المعلومات السلس بين مختلف المستويات الإدارية والفروع الاقتصادية يساهم في جمع رؤى متعددة حول المشكلة، ويتيح تبادل الخبرات والمعرفة بين المختصين، مما يحسّن جودة التشخيص ويقلّل من الأخطاء الناتجة عن قصور المعلومات أو تحيّزات الإدراك البشري³

وتؤكد الدراسات أن تشخيص المشكلة يعتمد على توافر معلومات حديثة وموثوقة، سواء كانت مالية أو تشغيلية أو تنظيمية، وأن أي تأخير في تدفق هذه المعلومات أو نقصها يؤدي إلى سوء تقدير طبيعة المشكلة، وبالتالي اتخاذ قرارات غير دقيقة أو غير مناسبة⁴

علاوة على ذلك، يُسهم تدفق المعلومات في تحديد الأولويات وتخصيص الموارد بشكل فعال لمعالجة المشكلات الأكثر تأثيراً، وهو ما يرفع من جودة القرار النهائي ويعزز قدرة البنك على الاستجابة بسرعة للتحديات الاقتصادية والمالية⁵

2. أثر تدفق المعلومات في تقييم البدائل

تُعد مرحلة تقييم البدائل من المراحل الحيوية في عملية اتخاذ القرار داخل البنوك، حيث يعتمد اختيار البديل الأنسب على توفر معلومات دقيقة وموثوقة حول كل خيار متاح، وتأثيراته المالية والتنظيمية. فالبنوك، نتيجة طبيعة نشاطها المعقد، تحتاج إلى معلومات متكاملة تمكن الإدارة من مقارنة البدائل بدقة، وتقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات⁶

• يساهم تدفق المعلومات في هذه المرحلة بعدة أوجه:

توفير البيانات الكاملة حول كل بديل: تشمل البيانات المالية، وتحليل المخاطر، والتكاليف المتوقعة، والعوائد المحتملة، وكذلك آثار البدائل على السيولة والالتزامات القانونية للبنك، مما يساعد الإدارة على اتخاذ قرار قائم على أسس علمية وليس على التخمين أو الحدس⁷

تحليل السيناريوهات المحتملة: من خلال المعلومات المتدفقة من مختلف الفروع والأقسام، يمكن دراسة نتائج كل بديل في سياقات مختلفة، والتنبؤ بالآثار قصيرة وطويلة المدى، ما يزيد من القدرة على اختيار البديل الأكثر ملاءمة للظروف الاقتصادية والتشغيلية⁸

¹ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 160

² الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 160

³ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 140

⁴ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 190

⁵ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 130

⁶ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 163

⁷ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 163

⁸ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 145

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدقيق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

تقييم المخاطر المرتبطة بالقرار: يساعد تدقيق المعلومات في التعرف على المخاطر المحتملة لكل بديل، سواء كانت مالية، تنظيمية، أو تشغيلية، وبالتالي اتخاذ إجراءات وقائية مسبقة، وتحسين جودة القرار النهائي¹

تعزيز التنسيق بين الأقسام والإدارات: يُسهم تبادل المعلومات بين مختلف وحدات البنك في جمع وجهات نظر متعددة حول كل بديل، ويضمن أن يكون القرار شاملاً ومتوازناً يأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل المؤثرة²

ويُظهر الواقع البنكي أن ضعف تدقيق المعلومات أو التأخير في توفيرها يؤدي إلى صعوبة تقييم البدائل بشكل موضوعي، وقد يترتب عليه اتخاذ قرارات خاطئة تزيد من المخاطر المالية وتؤثر على استقرار البنك³

3. أهمية التغذية الراجعة في تحسين القرارات

تُعتبر التغذية الراجعة (Feedback) أحد العوامل الأساسية لتحسين جودة اتخاذ القرار داخل البنوك، حيث توفر للإدارة معلومات دقيقة عن مدى فاعلية القرارات المنفذة، وتكشف عن الأخطاء والانحرافات، وتمكّن من تعديل السياسات والإجراءات بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة⁴

• قياس فاعلية القرار

تتيح التغذية الراجعة تقييم نتائج القرار مقارنة بالأهداف المحددة مسبقاً، سواء كانت أهدافاً مالية، تشغيلية، أو تنظيمية. فالبنوك التي تستخدم نظم معلومات دقيقة لتتبع نتائج القرارات تتمكن من معرفة مدى تحقيقها للربحية، والسيولة، وتقليل المخاطر، وبالتالي تعزيز فاعلية القرار المستقبلي⁵

• اكتشاف الأخطاء والانحرافات مبكراً

توفر التغذية الراجعة إمكانية الكشف المبكر عن الانحرافات أو الأخطاء في تنفيذ القرار، سواء كانت نتيجة نقص المعلومات، ضعف التقييم، أو تغيّر في الظروف الاقتصادية. وهذا يتيح للإدارة تصحيح المسار بسرعة قبل أن تتفاقم المشكلة، ويعزز استقرار العمليات الاقتصادية⁶

• تحسين عمليات اتخاذ القرار المستقبلية

تساهم التغذية الراجعة في بناء قاعدة معرفية داخل البنك، حيث تُسجل الدروس المستفادة والخبرات السابقة، مما يساعد على تحسين أساليب تقييم البدائل واتخاذ القرارات المستقبلية. ويُعد هذا عاملاً مهماً في بيئة مصرفية ديناميكية تتطلب مرونة وقدرة على التكيف⁷

¹ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 195

² درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 135

³ العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 152

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 170

⁵ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 168

⁶

⁷ عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص 20

• تعزيز الشفافية والمساءلة

توفر التغذية الراجعة مستوى أعلى من الشفافية، إذ يمكن متابعة نتائج القرارات بشكل منهجي ومنظم، ويكون من السهل تحديد المسؤوليات عند حدوث أي إخفاقات. هذا يعزز المساءلة داخل البنك ويزيد من جودة الأداء الإداري¹

• دعم التطوير المؤسسي

من خلال التغذية الراجعة المستمرة، تتمكن البنوك من تعديل السياسات والإجراءات بما يتناسب مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، وتحسين نظم المعلومات الداخلية، ما يرفع من جودة تدفق المعلومات، وبالتالي جودة القرارات الإدارية² وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن التغذية الراجعة تمثل حلقة وصل ضرورية بين تنفيذ القرار وتقييمه، وهي أداة أساسية لتحسين فعالية القرار، وتعزيز الجودة، وتقليل المخاطر، وضمان تحقيق الأهداف الاقتصادية بكفاءة وفاعلية³

ثانياً: معوقات تدفق المعلومات وانعكاسها على جودة القرارات

1. معوقات تدفق المعلومات

يلعب تدفق المعلومات دوراً جوهرياً في دعم جودة اتخاذ القرار داخل البنوك، إلا أن وجود معوقات في هذا التدفق قد يقلل من فعالية القرارات ويؤثر على الأداء البنكي. ويمكن تصنيف هذه المعوقات إلى: تنظيمية، تقنية، وبشرية، حيث ينعكس كل منها بشكل مباشر على جودة القرارات المتخذة⁴

• المعوقات التنظيمية

تشمل المعوقات التنظيمية الهيكل الإداري للبنك، وتوزيع السلطة، وسياسات الإجراءات الداخلية، والبيروقراطية الزائدة. فالهياكل المعقدة أو التداخل في الصلاحيات يؤدي إلى بطء تدفق المعلومات، وصعوبة وصولها إلى صانعي القرار في الوقت المناسب، مما يؤثر سلباً على سرعة ودقة القرارات⁵

كما يمكن أن تؤدي السياسات غير المرنة أو نقص التنسيق بين الأقسام إلى فقدان المعلومات الهامة، أو تحويلها بشكل جزئي وغير دقيق، ما يزيد من احتمالات اتخاذ قرارات غير رشيدة⁶

• المعوقات التقنية

تشمل المعوقات التقنية ضعف نظم المعلومات الاقتصادية، البطء في معالجة البيانات، الأعطال التقنية، أو عدم تكامل الأنظمة بين الفروع والإدارات. فغياب أنظمة معلومات فعالة يعيق وصول المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، مما يقلل من قدرة الإدارة على تحليل البدائل واتخاذ قرارات صائبة

¹ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 140

² العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019، ص 158

³ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 173

⁴ السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 176

⁵ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 172

⁶ بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 155

كما أن نقص التحديث التكنولوجي أو عدم اعتماد أدوات تحليل البيانات الحديثة يؤدي إلى بطء الاستجابة للتغيرات في السوق المالي، وبالتالي ضعف فعالية القرارات¹

• المعوقات البشرية

تشمل المعوقات البشرية نقص كفاءة الموظفين، ضعف الخبرة التحليلية، مقاومة التغيير، أو التأثير الشخصي والتحيزات في تقديم المعلومات للإدارة. فالموظفون غير المؤهلين أو غير المدربين تدريباً كافياً قد يقدمون معلومات ناقصة أو غير دقيقة، ما يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير رشيدة أو متأخرة

كما أن المقاومة الداخلية للتغيير أو الخوف من المساءلة يمكن أن يؤدي إلى تأخير تدفق المعلومات، أو منع المعلومات المهمة من الوصول إلى صانعي القرار²

2. أثر هذه المعوقات على فعالية القرارات الاقتصادية

- تؤدي المعوقات السابقة إلى تقليل جودة اتخاذ القرار من خلال:
- تأخير الوقت اللازم لاتخاذ القرار، مما يقلل قدرة البنك على الاستجابة للتغيرات الاقتصادية
- انخفاض دقة القرار نتيجة نقص أو تشويش المعلومات، مما يزيد من المخاطر المالية والتشغيلية
- زيادة احتمالات الأخطاء في اختيار البدائل المناسبة، مما يؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك
- ضعف الرقابة والمتابعة، نتيجة عدم وصول المعلومات اللازمة لتقييم نتائج القرارات بشكل فعال³

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يعرض المبحث الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في البنوك، لتسليط الضوء على ما توصل إليه الباحثون السابقون والفجوات البحثية التي يعالجها البحث الحالي.

المطلب الأول: عرض الدراسات

الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

يستعرض الفرع الدراسات العربية الحديثة حول تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في البنوك، موضحاً دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الاقتصادية وتحسين جودة الأداء المؤسسي.

1. دراسة ل صابرية مريم مصطفى سنة (2025)⁴

تناولت الدراسة دور نظم دعم القرار في تحسين فعالية اتخاذ القرار داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، مع التركيز على العمليات الإدارية والمالية التي تتطلب معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. اعتمدت الدراسة على استبيانات شملت موظفي إدارات التخطيط، المالية، والإدارة العليا، لتحليل مدى تأثير نظم المعلومات على سرعة ودقة اتخاذ القرارات.

¹ درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص 145

² السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017، ص 180

³ الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 1

⁴ بعنوان تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار جامعة مستغانم، الجزائر

أظهرت النتائج أن استخدام أنظمة دعم القرار يقلص الوقت والجهد اللازم لمعالجة المعلومات ويعزز قدرة الإدارة على تحليل البيانات المعقدة بدقة، ويؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر استنارة. وأكدت الدراسة على أن الاستثمار في نظم المعلومات يمثل عاملاً حيويًا لتعزيز جودة القرارات داخل المؤسسات الاقتصادية، كما أوضحت أن تكامل البيانات بين الفروع والإدارات يساهم في توفير معلومات شاملة تدعم الاستراتيجيات المؤسسية طويلة المدى.

2. دراسة ل مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية سنة (2025)¹

ركزت الدراسة على العلاقة بين جودة المعلومات المحاسبية وفعالية إدارة مخاطر السيولة في المصارف التجارية الليبية، مع تحليل دور المعلومات النوعية في دعم القرارات المالية. شملت العينة موظفي إدارات الرقابة المالية والمحاسبة، واستخدمت الدراسة استبيانات ومقابلات تحليلية للبيانات المالية المتعلقة بالسيولة والقروض. أوضحت النتائج أن المعلومات المحاسبية الدقيقة والشاملة تساعد الإدارات المالية على تقليل المخاطر المرتبطة بالسيولة، وتساهم في تحسين قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات الوقائية والتخطيط المالي الاستراتيجي. كما أشارت الدراسة إلى أهمية تدريب الكوادر على استخدام المعلومات النوعية بالشكل الأمثل، وتكامل الأنظمة التقنية لدعم اتخاذ القرار الفعال في بيئة مصرفية معقدة ومتغيرة.

3. دراسة ل Benabou Djilali سنة (2017)²

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين كفاءة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار في البنوك الجزائرية، مع تحليل مدى مساهمة هذه النظم في تحسين دقة القرارات. استخدمت الدراسة استبيانات وزعت على موظفي عينة من البنوك العاملة في مختلف الولايات الجزائرية، وركزت على تقييم سرعة الحصول على المعلومات ودقتها ومدى تكاملها. أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الكفؤة تعزز قدرة الإدارات على تحليل البدائل المختلفة واتخاذ قرارات دقيقة في الوقت المناسب، كما تساهم في تحسين قدرة البنك على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية السريعة. وأكدت الدراسة على أن دعم الإدارة العليا للأنظمة المعلوماتية وتدريب الموظفين على استخدام هذه النظم هو عامل رئيسي في رفع جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات الاقتصادية.

4. دراسة ل إدريس الطيب حماد سنة (2017)³

ركزت الدراسة على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات اتخاذ القرار البنكي، مع تحليل كيفية استخدام البيانات والمعلومات لدعم الإدارة العليا في عملياتها اليومية. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي مع توزيع استبيانات على موظفي البنك من مختلف المستويات الإدارية، بهدف قياس تأثير نظم المعلومات على دقة وسرعة اتخاذ القرار. أظهرت الدراسة أن وجود قواعد بيانات متكاملة وأنظمة تكنولوجيا معلومات فعالة يساهم في تحسين دقة القرارات الاقتصادية، ويوفر معلومات زمنية تدعم اتخاذ قرارات أكثر ملاءمة في سياق العمليات اليومية. كما أبرزت الدراسة أهمية الاستثمار في البنية التحتية المعلوماتية، ودور التدريب المستمر للكوادر في رفع كفاءة استخدام نظم المعلومات لدعم القرارات الاستراتيجية.

¹ بعنوان أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على فاعلية إدارة مخاطر السيولة بالمصارف التجارية الليبية جامعة طرابلس، ليبيا

² بعنوان تأثير كفاءة نظم المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار في البنوك الجزائرية جامعة معسكر، الجزائر

³ بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي في الفترة من 2012-2017) جامعة النيلين، السودان

5. دراسة ل شيخي غنية & شيخي خديجة سنة (2016) ¹

ركزت الدراسة على أثر تكامل نظم المعلومات على ترشيد مراحل اتخاذ القرار في البنوك الجزائرية، مع تحليل شامل للعلاقة بين تكامل الأنظمة وجودة القرارات. استخدمت الدراسة منهج التحليل الكمي عبر استبيانات وزعت على موظفي الإدارات العليا والمتوسطة في البنوك، حيث تم تقييم سرعة تدفق المعلومات ودقتها بين الأقسام المختلفة. وأكدت النتائج أن تكامل نظم المعلومات يرفع كفاءة معالجة البيانات ويقلل من تأخير الوصول إلى المعلومات الدقيقة، مما يسهم في تحسين القرارات الاقتصادية. كما أشارت الدراسة إلى أن تدريب الموظفين وتحديث الأنظمة التقنية بانتظام يعزز من فعالية تكامل المعلومات ويساهم في تعزيز قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مستنيرة واستراتيجية.

6. دراسة ل أرشيف جامعة الوادي سنة (2016) ²

تناولت الدراسة تأثير جودة المعلومات المحاسبية على عملية اتخاذ القرارات المالية في البنوك والمؤسسات الاقتصادية. شملت العينة موظفي الإدارات المالية بعدة مؤسسات، وتم تحليل البيانات المالية وتقارير الأداء السنوية لتقييم مدى دقة المعلومات وموثوقيتها. أظهرت النتائج أن المعلومات المحاسبية الموثوقة والشاملة تساعد على تحسين التخطيط المالي والقدرة على اتخاذ قرارات مالية سليمة، كما تسهم في تقليل المخاطر المرتبطة بالتمويل والاستثمار. وأكدت الدراسة أهمية وجود نظم محاسبية مرنة ومتطورة، إلى جانب تدريب الكوادر البشرية على استخدام البيانات المالية بشكل فعال لدعم القرارات الإدارية.

7. دراسة ل أطروحة جامعة تلمسان سنة (2019) ³

ركزت الدراسة على دراسة تأثير تكامل نظم المعلومات على جميع مراحل اتخاذ القرار في البنوك الجزائرية، مع التركيز على العلاقة بين سرعة المعلومات ودقتها وفعالية القرار. شملت العينة موظفي البنوك من مختلف الفروع، واعتمدت الدراسة على استبيانات ومقابلات مع الإدارات العليا ومتوسطة المستوى. وأكدت النتائج أن تكامل النظم يسهم بشكل واضح في دعم جميع مراحل اتخاذ القرار، ويقلل زمن تحصيل المعلومات الموثوقة، ويعزز قدرة الإدارة على تحسين جودة القرارات. كما أبرزت الدراسة أهمية الربط بين الفروع المختلفة وتوحيد الأساليب التقنية لضمان تدفق المعلومات بسلاسة.

8. دراسة ل آسية موساوي سنة (2013) ⁴

ركزت الدراسة على أهمية أنظمة الاستعلام الائتماني في دعم عملية اتخاذ القرار البنكي، خصوصاً في مجال القروض والائتمان. استخدمت الدراسة استبيانات ومقابلات مع موظفي إدارة القروض في عدة بنوك جزائرية لتحليل كيفية استخدام المعلومات في تقييم المخاطر المالية. أظهرت النتائج أن جودة أنظمة الاستعلام تسهم في تقليل عدم التأكد، وتمكّن الموظفين من اتخاذ قرارات دقيقة ومدروسة حول منح القروض. كما أكدت الدراسة أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة وتحسين بنية البيانات الداخلية يلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة القرارات الاقتصادية.

¹ بعنوان دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات - دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر جامعة الجزائر

² بعنوان دور جودة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات المالية جامعة الوادي، الجزائر

³ بعنوان دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات جامعة تلمسان، الجزائر

⁴ بعنوان جودة أنظمة الاستعلام المصرفي كمدخل لاتخاذ القرار الائتماني الجيد وإدارة مخاطره مجلة معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر

9. دراسة ل عيادي عبد القادر سنة (2008) ¹

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات المحاسبية في دعم القرارات المالية والتمويلية داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. اعتمدت الدراسة على استبيانات وتحليل بيانات مالية من عدة شركات وبنوك، مع التركيز على العلاقة بين دقة المعلومات المحاسبية وجودة القرار المالي. وأظهرت النتائج أن المعلومات المحاسبية الدقيقة تعتبر المصدر الأساسي لدعم القرارات التمويلية، وأن استخدام نظم معلومات محاسبية فعالة يقلل المخاطر ويعزز فرص اتخاذ قرارات مالية سليمة، مما يعكس أهمية هذه النظم في دعم الوظائف الإدارية والمالية للمؤسسات.

10. دراسة ل يحيى أحمد إبراهيم الحسن سنة (2005) ²

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع توزيع استبيانات على موظفي الفرع الرئيسي للمصرف، بهدف دراسة تأثير نظم المعلومات على فعالية اتخاذ القرار. أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية ذات كفاءة عالية تضيف قيمة كبيرة لدعم القرار، وأن توفير معلومات فورية ودقيقة يحسّن قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات صائبة تتماشى مع متطلبات العمل في بيئة مالية معقدة. كما أكدت الدراسة أن التدريب المستمر للكوادر على استخدام نظم المعلومات يعزز من جودة القرارات واستجابة البنك للتغيرات الاقتصادية.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

يتناول هذا الفرع الدراسات الأجنبية التي تناولت تأثير نظم المعلومات وتدفقها على جودة اتخاذ القرار في البنوك، بهدف الاستفادة من التجارب الدولية ودعم البحث الحالي بمراجع علمية حديثة.

1. دراسة ل Mohammed Farag Alaqla سنة (2023) ³

أجريت هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وجودة المعلومات الإدارية وتأثيرها على عملية اتخاذ القرار في البنوك، مع جمع معلومات من 197 موظفًا يعملون في عدة بنوك سعودية، وتم استخدام المنهج الكمي لتحليل البيانات. ركّز الباحث على مدى تأثير جودة المعلومات الإدارية على فعالية القرارات الإدارية وما إذا كان تطبيق حوكمة تقنية المعلومات يدعم ذلك في بيئة مصرفية متطورة تقنيًا. أظهرت النتائج أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات ترتبط إيجابيًا بجودة المعلومات الإدارية، وأن جودة هذه المعلومات ترتبط ارتباطًا إيجابيًا وذو دلالة إحصائية بفاعلية اتخاذ القرار في البنوك. كما أشارت الدراسة إلى أهمية تعزيز الإجراءات التقنية والسياسات التنظيمية لضمان معلومات موثوقة تدعم القرارات الاستراتيجية، مما يؤثر في الاستقرار والمنافسة في القطاع المصرفي.

¹ بعنوان دور وأهمية نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات التمويل جامعة الشلف، الجزائر

² بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات: دراسة حالة مصرف التنمية التعاوني الإسلامي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

³ بعنوان The impact of IT governance and administrative information quality on decision-making in the banking sector

2. دراسة ل Mohanad S.S. Abumandil & Shahizan Hassan سنة (2016) ¹

ركزت هذه الدراسة على جودة المعلومات وأثرها في فعالية اتخاذ القرار لدى مديري البنوك في فلسطين، باستخدام عينة مكونة من 146 مديرًا مصرفيًا، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة مثل SPSS و PLS-SEM. هدفت الدراسة إلى التعرف على الأبعاد المختلفة لجودة المعلومات ومدى ارتباطها بمدى فعالية القرارات في بيئة مصرفية تواجه تحديات معلوماتية واقتصادية. أظهرت النتائج أن جودة المعلومات تمثل عاملاً مهماً في تحسين فعالية اتخاذ القرار داخل البنوك الفلسطينية، حيث ارتبطت المعلومات الدقيقة والملائمة والموثوقة بتحسين الأداء في مجالات مثل التخطيط المالي وإدارة المخاطر والتوجيه الاستراتيجي. وأكدت الدراسة أن البنوك التي تولي اهتماماً أكبر بجودة معلوماتها تستطيع أن تأخذ قرارات أكثر استنارة وتحقيقاً للأهداف التنظيمية.

3. دراسة ل فضيلة بوطورة & نوفل سميلي سنة (2020) ²

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الأنظمة المعلوماتية الوظيفية في البنوك—مثل أنظمة التسويق والموارد البشرية والمحاسبة والائتمان—وركزت على كيفية تكامل هذه الأنظمة في دعم تدفق المعلومات نحو مستويات اتخاذ القرار. تم تحليل مدى ترابط الأنظمة وإسهامها في إنتاج تقارير دورية مناسبة تسهم في تحسين دقة وفعالية القرار البنكي. وأظهرت النتائج أن الأنظمة الفرعية داخل نظم المعلومات تعمل معاً لتوفير معلومات في التوقيت المناسب وبالجودة المطلوبة، مما يعزز من قدرة الإدارات على تقييم البدائل قبل اختيار القرار، وكذلك تعزيز التغذية الراجعة بعد التطبيق، وبالتالي ترتفع كفاءة اتخاذ القرار داخل المؤسسة المصرفية. كما بينت الدراسة أن هذا التكامل لا يقتصر على الجانب التقني فقط بل يتطلب ثقافة تنظيمية تدعم تبادل المعلومات بشكل فعال.

4. دراسة ل محمد محمود العلوان & زيد عيسى زيادات سنة (2020) ³

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر مدراء فروع البنوك في العاصمة عمان، مع عينة بلغت حوالي 260 مدير فرع. ركزت الدراسة على متطلبات تطبيق نظم المعلومات، ودورها في الحد من المعوقات التنظيمية، ودعم عمليات اتخاذ القرار بدءاً من تشخيص المشكلة حتى تقييم النتائج. أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية لها دور مؤثر في تحسين جودة القرارات في البنوك الأردنية، حيث ساهمت في تيسير تدفق المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وتقليل المعوقات، كما كشفت أن المتطلبات التقنية والبشرية المرتبطة بهذه النظم تسهم بدورها في ترشيد العمليات وصياغة بدائل أكثر فاعلية. وأوصت الدراسة بزيادة التدريب على نظم المعلومات وتحديث الأجهزة لاستخدام المعلومات بشكل أفضل في صنع القرار الإداري.

المطلب الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

¹ بعنوان Information Quality and Decision-making Effectiveness: A Study of Banks in Palestine

² بعنوان Functional information systems in banks: integration of reports and decision-making efficiency

³ بعنوان The impact of management information systems on the quality of decision making in Jordanian banks

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

نهدف من خلال هذا المطلب ابراز مكانة موضوع دراستنا ضمن الدراسات السابقة التي تضمنها المطلب الاول، عبر اجراء مقارنة تشمل ابراز اوجه الاختلاف و التشابه بينهما ، وذلك بناء على معايير وعوامل محددة : **المنهج المستخدم، أداة الدراسة، متغيرات الدراسة، مجتمع و عينة الدراسة ، بالإضافة الى اهداف الدراسة.** وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الرقم	الدراسات	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
الدراسات العربية			
1	دراسة صابرية مريم مصطفى(2025)	تتفق في دراسة دور نظم المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار	تركز على نظم دعم القرار في اتصالات الجزائر، بينما الدراسة الحالية تركز على تدفق المعلومات في بنك وبعينة 60 عامل سنة 2026
2	مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية(2025)	تتفق في أهمية جودة المعلومات في دعم القرار وتقليل المخاطر	تركز على المخاطر المصرفية والسيولة في المصارف الليبية، بينما الحالية تركز على تدفق المعلومات داخل بنك
3	Benabou Djilali (2017)	تتفق في أن جودة المعلومات تؤثر على دقة وسرعة القرار	تركز على كفاءة نظم المعلومات، بينما الحالية تركز على تدفق المعلومات كمتغير مستقل
4	إدريس الطيب حماد (2017)	تتفق في دور نظم المعلومات في تحسين القرارات الإدارية	تركز على نظم المعلومات الإدارية عموماً، بينما الحالية تحدد تدفق المعلومات داخل بيئة مصرفية محددة
5	شيخي غنية & شيخي خديجة(2016)	تتفق في أهمية تكامل المعلومات في تحسين القرار	تركز على تكامل الأنظمة المعلوماتية، بينما الحالية تركز على جودة التدفق وليس التكامل
6	أرشيف جامعة الوادي (2016)	تتفق في دور المعلومات المحاسبية في دعم القرار المالي	تركز على المعلومات المحاسبية فقط، بينما الحالية تتناول تدفق المعلومات بشكل أشمل
7	أطروحة جامعة تلمسان (2019)	تتفق في تأثير المعلومات على مراحل اتخاذ القرار	تركز على تكامل نظم المعلومات، بينما الحالية تركز على تدفق المعلومات كأداة لتحسين الجودة
8	آسية موساوي(2013)	تتفق في أهمية المعلومات في تقليل عدم التأكد وتحسين القرار	تركز على الاستعلام الائتماني والقروض فقط، بينما الحالية أشمل داخل البنك
9	عيادي عبد القادر (2008)	تتفق في أن جودة المعلومات المحاسبية تحسن القرار المالي	تركز على المعلومات المحاسبية فقط، بينما الحالية تركز على تدفق المعلومات وليس المحاسبة فقط
10	يحيى أحمد إبراهيم الحسن (2005)	تتفق في أن جودة المعلومات تعزز فعالية القرار	تركز على نظم المعلومات الإدارية، بينما الحالية تركز على تدفق المعلومات داخل البنك سنة 2026
الدراسات الاجنبية			
1	Mohammed Farag Alaqla	تتفق في أن جودة المعلومات تؤثر إيجاباً على جودة وفاعلية	تركز على حوكمة تكنولوجيا المعلومات وجودة المعلومات الإدارية، بينما الدراسة الحالية تركز على

الفصل الاول: الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار

	(2023)	اتخاذ القرار في البنوك	تدفق المعلومات كعامل مباشر في تحسين القرار داخل بنك وبعبئة 60 عامل
2	Mohanad S.S. Abumandil & Shahizan Hassan (2016)	تتفق في أن دقة وموثوقية المعلومات تعزز فعالية القرار المصري	تركز على جودة المعلومات من منظور إداري عام لدى المدراء، بينما الدراسة الحالية تركز على تدفق المعلومات داخل المؤسسة وليس فقط جودة المعلومات الإدراكية
3	فضيلة بوطورة & نوفل سمالي (2020)	تتفق في أهمية نظم المعلومات وتكاملها في دعم اتخاذ القرار	تركز على تكامل الأنظمة المعلوماتية (تسويق، محاسبة، موارد بشرية)، بينما الدراسة الحالية تركز على تدفق المعلومات وليس تكامل النظم
4	محمد محمود العلوان & عيسى زيادات (2020)	تتفق في أن نظم المعلومات تسهم في تحسين جودة القرار وتقليل المعوقات	تركز على نظم المعلومات الإدارية من منظور تنظيمي وتقني شامل، بينما الدراسة الحالية تركز على تدفق المعلومات كمدخل رقابي مباشر لتحسين القرار

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال تحليل ومقارنة الدراسات السابقة في الجدولين، يتضح وجود اتفاق عام على أن **جودة المعلومات ونظم المعلومات** بمختلف أشكالها (كنظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية، أو تكامل الأنظمة) تمثل عنصراً أساسياً في تحسين فعالية وجودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات، خاصة في القطاع المصري. كما أظهرت أغلب الدراسات أن توفر معلومات دقيقة، موثوقة، وفي الوقت المناسب يسهم بشكل مباشر في تقليل المخاطر، تسريع عملية اتخاذ القرار، وتعزيز القدرة على اختيار البدائل المناسبة. في المقابل، يبرز الاختلاف الجوهرى في تركيز الدراسة الحالية، حيث لم تقتصر على جودة المعلومات أو نظمها فقط، بل تناولت **تدفق المعلومات كآلية رقابية مستقلة** تهدف إلى التحقق من صحة وموثوقية المعلومات قبل استخدامها في اتخاذ القرار. وبالتالي، فإن الدراسة الحالية تضيف بعداً جديداً يتمثل في إبراز دور تدفق المعلومات في تحسين جودة القرارات، مما يمنحها قيمة علمية مضافة مقارنة بالدراسات السابقة التي ركزت في معظمها على إنتاج المعلومات أو إدارتها دون التعمق في تدفقها

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار النظري والتطبيقي لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار داخل البنوك، حيث تم توضيح مفهوم المعلومات وتدفقها وأنواعها وقنواتها، مع إبراز دور نظم المعلومات الاقتصادية والتكنولوجيا المصرفية في تحسين سرعة ودقة تداول المعلومات. كما تم التطرق إلى مفهوم القرار الإداري وجودته ومراحلها، وبيان أثر تدفق المعلومات والمعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية على فعالية القرارات الاقتصادية. إضافة إلى ذلك، استعرض الفصل الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة، مما ساهم في بناء قاعدة علمية تدعم الدراسة الحالية وتمهد للجانب التطبيقي الميداني.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

يُعد الفصل التطبيقي مرحلة أساسية في أي دراسة علمية، حيث يهدف إلى اختبار الفرضيات التي تم التوصل إليها في الجانب النظري وربطها بالواقع الميداني للمؤسسة محل الدراسة. وفي هذا الإطار، يتناول هذا الفصل دراسة **أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية** من خلال دراسة حالة **البنك الوطني الجزائري (BNA)**، وذلك بهدف تحليل مدى تأثير مختلف أبعاد تدفق المعلومات على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة

وقد تم الاعتماد في هذا الفصل على **الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة**، حيث تم تصميمه بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها. وبعد جمع البيانات، تم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج **SPSS V22** من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، وذلك بهدف تفسير النتائج واستخلاص الدلالات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات، يتناول هذا أدوات جمع البيانات وأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة بالإضافة إلى صدق وثبات الاستبيان من خلال المطالب التالية .

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب إلى عينة محل الدراسة وأداة جمع البيانات من خلال عرض تصميمها وطريقة توزيعها

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حليلها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في بحثنا سوف نعلم على ما يلي :

1 - المنهج الوصفي التحليلي

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار " بالاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، وقد تم توزيع استمارات تتعلق بمحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية Portable IBM SPSS SPSS Statistics v 25 بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج واقتراحات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلتها .

2 - مصادر جمع البيانات

الذي بدوره يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ولمعرفة أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار " دراسة حالة بنك الجزائر " ومن خلال مصدرين هما :

- مصادر أولية : والتي تمثلت في الاستبيان الذي صمم ووزع على عينة من موظفي البنك
- مصادر ثانوية : والتي تمثلت في المراجع العربية والأجنبية، المقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة .

الفرع الثاني: الطريقة المتبعة في الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الفرع لمجتمع وعينة الدراسة وأهم متغيرات الدراسة

1 - مجتمع الدراسة : يشير لمجتمع الدراسة إلى مجموع الأفراد أو المشاهدات التي تشترك في مجموعة من الخصائص وهم

موضوع البحث، ويشمل مجتمع هذه الدراسة جميع موظفي البنك

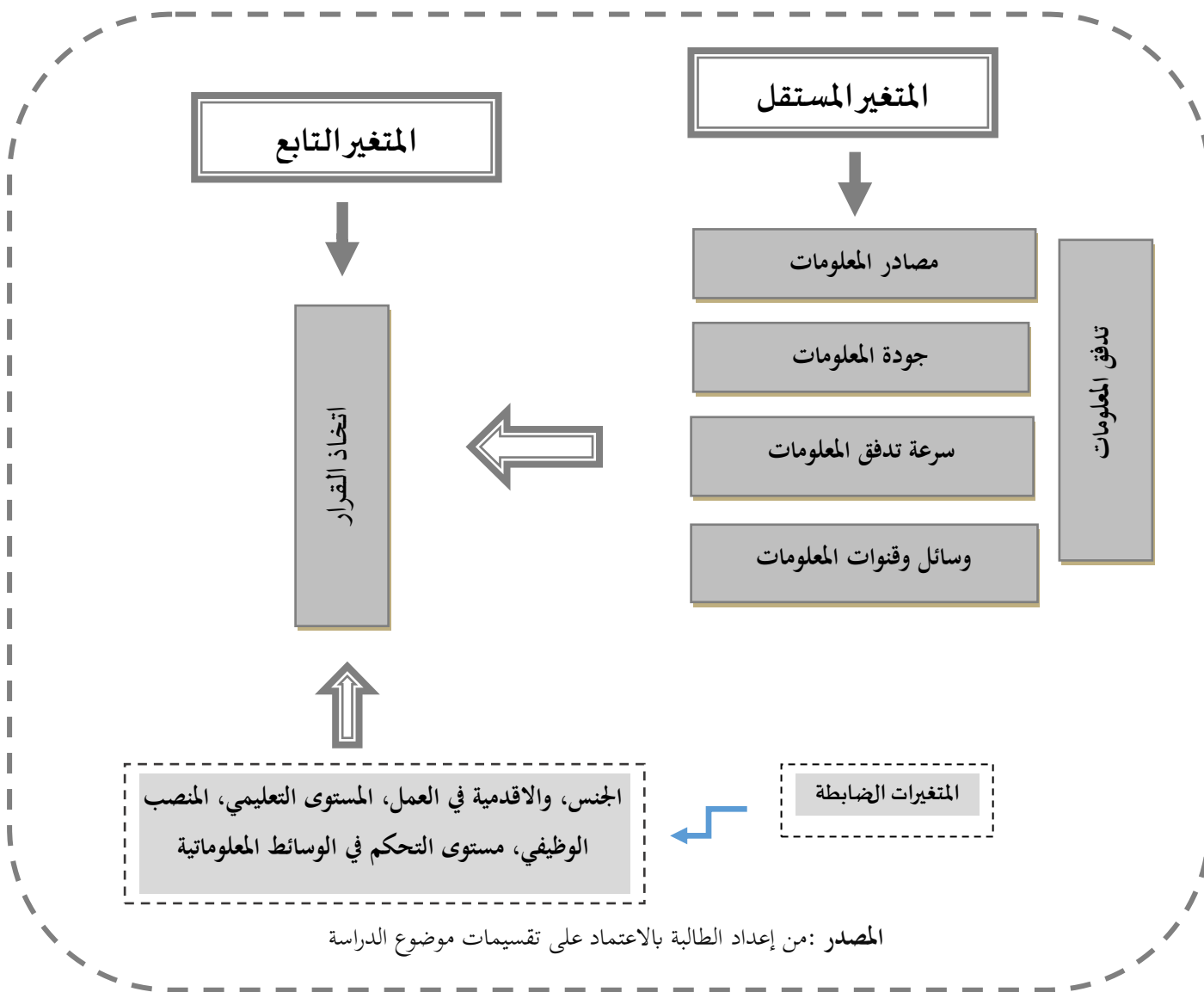
2 - عينة الدراسة : تم اختبار عينة عشوائية بسيطة من موظفي البنك من خلال توزيع الاستبيان بشكل ورقي على

أفراد العينة قدرت بـ 60 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية ومن خلالها تم تحديد حجم عينة الدراسة .

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

سنستطرق من خلال هذا الجزء لمتغيرات الدراسة كل من تدفق المعلومات كمتغير مستقل اتخاذ القرار كمتغير تابع

الشكل رقم (1-2) متغيرات الدراسة



المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتعرف من خلال هذا المطلب لمختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة الإحصائية بالإضافة إلى تقديم صدق وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الدراسة .

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS : **Statistical Package for the Social Sciences** حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي :

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) α**) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛ حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة وذلك من خلال قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل عند 0.6
- **معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient)** يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراس لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بين هذه المحاور؛
- **التكرارات والنسب المئوية** : تم الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من الجزء الأول للاستبيان، من أجل وصف خصائص عينة الدراسة
- **المتوسط الحسابي (Mean)** تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن محور الدراسة .
- **الانحراف المعياري (Std. Deviation)** للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، لكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة .
- **اختبار (T) (One-Sample-T-test)** (لعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام (الإجابات) المتوسط الإجمالي لفقرات محاور الدراسة (مع المتوسط الفرضي 2 عند مستوى دلالة 0.05
- **معامل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)** واختبار تأثير كل متغير مستقل على حده على المتغير التابع

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات "الاستبيان"

سنتعرف من خلال هذا الفرع على تقسيمات استبيان الدراسة والمقياس المستخدم في الدراسة

1- تقسيمات الاستبيان الدراسة

قصد جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية للدراسة، ليعرف " أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار " ولقد تم تطوير الاستبيان بناء على ما جاء في الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث تم الاطلاع على عدد من الاستبيانات التي استخدمت حول موضوع الدراسة. تكون الاستبيان الكلية من 28 خيارا يوضح الأداة في صورتها النهائية، تضمنت الاستبانة الأجزاء على النحو التالي:

الجزء الأول: تضمن الفقرات المتعلقة بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة تمثلت في: الجنس، والاقدمية في العمل، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية

الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الدراسة

الجدول رقم(1-2): تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان

محاور الدراسة	أبعاد الدراسة	ترقيم العبارات
تدفق المعلومات	أولاً: مصادر المعلومات	من 1 إلى 4
	ثانياً : جودة المعلومات	من 5 إلى 8
	ثالثاً : سرعة تدفق المعلومات	من 9 إلى 11
	رابعاً : وسائل وقنوات المعلومات	من 12 إلى 16
المحور الأول: تدفق المعلومات		16
جودة اتخاذ القرار		من 1 إلى 21
المحور الثاني: جودة اتخاذ القرار		12
الاستبيان ككل (محاور الدراسة)		28

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على تقسيمات استبيان الدراسة

2- مقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وهو من أكثر المقاييس شيوعاً بالنسبة لنوع الدراسة، ويقوم على إعطاء مفردات العينة امكانية التعبير على موافقتهم من عدمها على أساس سلم متدرج من غير موافق بشدة (1) إلى موافق بشدة(5) ، على أن يتم إسناد لكل خيار من مختلف هذه الخيارات أوزان متباينة تعكس التدرج في مستوياتها، ويوضح الجدول الموالي درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم: (2-2) درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	البيانات	الاتجاه العام	مجال المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	منخفض جدا	[1.00-1.80]
غير موافق	2	منخفض	[1.81-2.60]
محايد	3	متوسط	[2.61-3.40]
موافق	4	مرتفع	[3.41-4.20]
موافق بشدة	5	مرتفع جدا	[4.21-5.00]

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ، ص. 23 .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مقياس ليكرت الخماسي قسمت لخمس مجالات المجال الأول من-1.00 [1.80] الذي يمثل درجة موافقة " غير موافق بشدة"، يليه مجال من [1.81-2.60] الذي يمثل درجة موافقة " غير موافق " في حين المجال من [2.61-3.40] الذي يمثل درجة موافقة " محايد " أما المجال من [3.41-4.20] يمثل درجة موافقة " موافق " في حين المجال من [4.21-5.00] يمثل درجة موافقة " موافق بشدة "

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

سنتعرف من خلال هذا المطلب الخصائص السيكومترية للاستبيان لتبيان مدى الاعتماد على الاستبيان في الدراسة الإحصائية وذلك بالصدق الظاهري للاستبيان صدق المحكمين وثبات ألفا كرو نباخ وصدق الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الاستبيان كما يلي .

1 - صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيدها مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض على مجموعة من الأساتذة في التخصص، أو ما يعرف بصدق المحكمين يقصد به " المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله " (أنظر الملحق رقم 02)

2 - ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، بمعنى الاستقرار في نتائج استبيان الدراسة، وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على فئة الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية مختلفة . ومن أجل اختبار ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل الثبات .

الجدول رقم: (2-3) معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان	
،691	16	المحور الأول: الكلمة المنطوقة
،740	12	المحور الثاني: جودة اتخاذ القرار
0.787	28	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss 2022

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) للمحور الأول الرقابة الداخلية قدر بـ 0.691، أما المحور الثاني إدارة المخاطر قدر بـ 0.740 في حين معامل ألفا كرونباخ لبيانات الاستبيان ككل قدر بـ 0.787، وهو أكبر من المعامل 0.60 مما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث سنعرض ونناقش نتائج الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة، وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنخلص في الأخير لنتائج اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

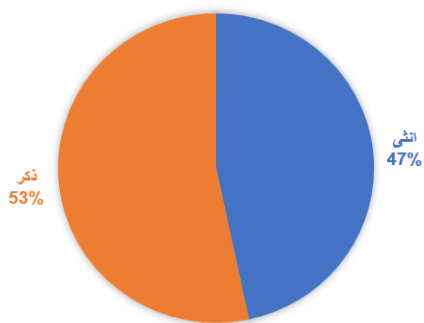
سنقدم من خلال هذا المطلب عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة بالإضافة إلى عرض وتحليل لكل معرر من محاور الدراسة

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

1 - توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس: يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم: (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل رقم: (2-2) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	46.67	28	انثى
	53.33	32	ذكر
	100%	60	المجموع

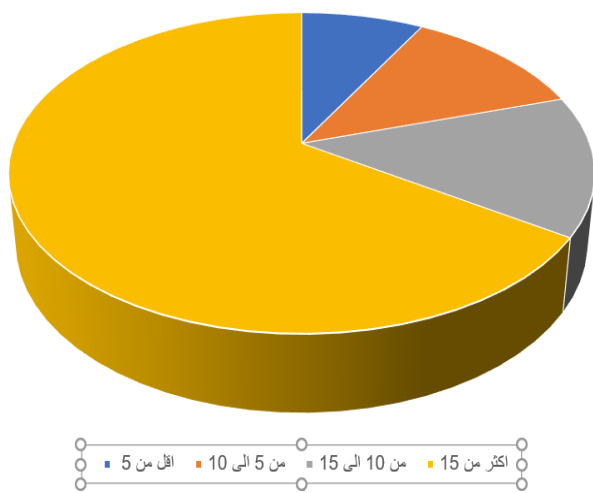


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور (32) فردًا بنسبة قدرت بـ(53.33%) من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث (28) فردًا بنسبة (46.67%). ويتضح من خلال هذه النتائج أن نسبة الذكور كانت أعلى بقليل من نسبة الإناث، مع وجود تقارب نسبي بين الفئتين. ويعكس هذا التوزيع مشاركة كلا الجنسين في الدراسة بشكل متوازن نسبيًا، مما يساهم في إعطاء صورة أكثر شمولية وموضوعية حول آراء أفراد العينة تجاه موضوع الدراسة، كما يساعد على تعزيز دقة النتائج وإمكانية تعميمها بصورة أفضل.

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل: يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

الجدول رقم: (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل	الشكل رقم: (2-3) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الأقدمية في العمل	
	النسبة %	التردد
السن		
أقل من 5 سنوات	20	12
من 5 إلى 10 سنوات	30	18
من 10 إلى 15 سنة	35	21
أكثر من 15 سنة	15	09
المجموع	100%	60



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

تبين نتائج الجدول أعلاه أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث جاءت الفئة التي تتراوح أقدميتها بين 10 إلى 15 سنة في المرتبة الأولى بتكرار بلغ (21) فردًا بنسبة (35%) من إجمالي أفراد العينة، مما يدل على أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية معتبرة تؤهلهم للإدلاء بآراء دقيقة حول موضوع الدراسة. تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بتكرار بلغ (18) فردًا بنسبة (30%)، وهو ما يعكس وجود نسبة معتبرة من الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة. أما فئة أقل من 5 سنوات فقد بلغ عددها (12) فردًا بنسبة (20%)، مما يشير إلى وجود موظفين حديثي الالتحاق نسبيًا بالمؤسسة. في حين جاءت فئة أكثر من 15 سنة في المرتبة الأخيرة بتكرار بلغ (09) أفراد بنسبة (15%)، وهي نسبة تعكس وجود عدد أقل من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة جدًا. يتضح أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية متوسطة إلى مرتفعة، وهو ما يعزز موثوقية البيانات المتحصل عليها، نظرًا لامتلاكهم المعرفة والخبرة الكافية للإجابة عن أسئلة الدراسة بدقة وموضوعية.

3 توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي: يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم: (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم: (2-5) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي		
	الخبرة	التكرار	النسبة %
	ثانوي	6	1000.
	تقني سامي	12	20.00
	ليسانس	28	46.67
	دراسات عليا	14	23.33
	المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث يتبين أن فئة الليسانس تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بتكرار قدره (28) فردًا ونسبة (46.67%)، مما يدل على أن أغلب المبحوثين يتمتعون بمستوى جامعي أولي، وهو ما يعكس مستوى تعليميًا جيدًا داخل المؤسسة.

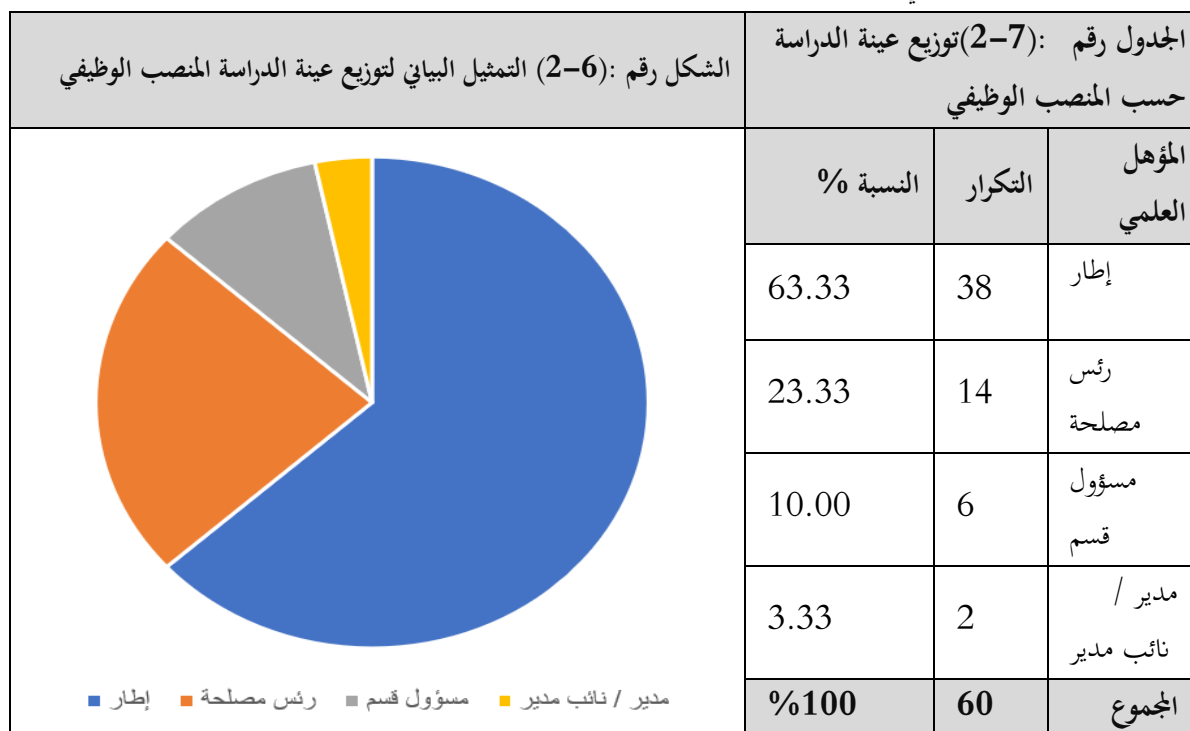
تليها فئة دراسات عليا بتكرار (14) فردًا ونسبة (23.33%)، وهو ما يشير إلى وجود نسبة معتبرة من ذوي التأهيل العلمي العالي، مما يعزز من مستوى الوعي والدقة في الإجابات.

أما فئة تقني سامي فقد سجلت (12) فردًا بنسبة (20.00%)، وهي تمثل مستوى متوسط من التأهيل المهني والتقني، في حين جاءت فئة ثانوي في المرتبة الأخيرة بتكرار (6) أفراد فقط بنسبة (10.00%)، مما يدل على محدودية تمثيل هذا المستوى داخل العينة.

وبصفة عامة، يلاحظ أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي أو أعلى (ليسانس ودراسات عليا بنسبة تقارب 70%)، وهو ما يعزز من موثوقية النتائج المتحصل عليها، باعتبار أن المستوى التعليمي المرتفع يساهم في فهم أفضل لموضوع الدراسة والإجابة بدقة وموضوعية أكبر..

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي: يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير

الوضعية المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من خلال بيانات الجدول أن أغلبية أفراد العينة هم من فئة الإطارات حيث بلغ عددهم 38 فردًا بنسبة 63.33%، وهي النسبة الأكبر ضمن العينة، مما يدل على أن الدراسة تعتمد بشكل أساسي على مستوى إداري تشغيلي وإشرافي أولي داخل المؤسسة.

في المرتبة الثانية نجد فئة رؤساء المصالح بنسبة 23.33%، وهو ما يعكس وجود تمثيل معتبر للفئة الإشرافية المتوسطة، مما يساهم في إثراء النتائج بآراء ذات بعد إداري وتنفيذي أكثر تخصصًا.

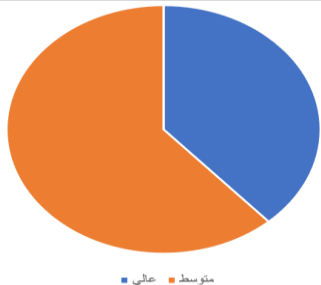
أما فئة مسؤولي الأقسام فقد مثلت نسبة 10% فقط، وهي نسبة محدودة مقارنة بالفئات السابقة، لكنها تبقى مهمة لأنها تعكس مستوى إداري أكثر تخصصًا داخل الهيكل التنظيمي.

في حين سجلت فئة المدير/نائب المدير أدنى نسبة بـ 3.33%، وهو أمر طبيعي نظرًا لمحدودية عدد المناصب العليا داخل المؤسسات مقارنة بباقي المستويات الوظيفية...

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية: يمثل الجدول التالي توزيع عينة

الدراسة حسب متغير عدد مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية

الجدول رقم: (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية	الشكل رقم: (2-7) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية
المنصب الوظيفي	النسبة %
التكرار	
عالي	23
متوسط	37
المجموع	60
	100%



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية، حيث يتبين أن الفئة ذات المستوى المتوسط جاءت في المرتبة الأولى بتكرار قدره (37) فردًا بنسبة (61.67%)، مما يدل على أن أغلب أفراد العينة يمتلكون مستوى متوسطًا من التحكم في الوسائط المعلوماتية المستخدمة داخل المؤسسة.

في حين جاءت فئة المستوى العالي في المرتبة الثانية بتكرار (23) فردًا بنسبة (38.33%)، وهو ما يعكس وجود نسبة معتبرة من الأفراد الذين يتمتعون بمهارات جيدة في استخدام الوسائط المعلوماتية والتقنيات الحديثة

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الأول "تدفق المعلومات داخل البنك"

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الأول من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول التالي.

1- عرض وتحليل نتائج البعد الأول مصادر المعلومات

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الأول: مصادر المعلومات

الجدول رقم: (2-9) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول "مصادر المعلومات"

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
تعتمد الإدارة على مصادر معلومات موثوقة في اتخاذ القرارات.	3.1	1.003	4	متوسط
تتعدد مصادر المعلومات المتاحة داخل البنك	3.37	0.82	2	متوسط
يتم تحديث مصادر المعلومات بصفة دورية.	3.22	0.94	3	متوسط
تساهم مصادر المعلومات الداخلية في تحسين الأداء الإداري.	3.48	0.81	1	مرتفع
البعد الأول: مصادر المعلومات	2.87	0.93	متوسط	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تبين نتائج الجدول أعلاه، الذي يتضمن عبارات البعد الأول: **مصادر المعلومات** حسب وجهة نظر أفراد العينة، أن المتوسط الحسابي العام بلغ (2.87) بانحراف معياري قدره (0.93)، وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطة، حيث يقع ضمن المجال (2.61-3.40). ويشير ذلك إلى أن مصادر المعلومات داخل البنك متوفرة بدرجة متوسطة وتساهم نسبياً في دعم عملية اتخاذ القرارات.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (3.10 و 3.48)، حيث جاءت العبارة رقم (4) «تساهم مصادر المعلومات الداخلية في تحسين الأداء الإداري» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وانحراف معياري (0.81) وبدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على إدراك أفراد العينة لأهمية المعلومات الداخلية في تحسين الأداء الإداري داخل البنك.

في حين جاءت العبارة رقم (2) «تعدد مصادر المعلومات المتاحة داخل البنك» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.37) وانحراف معياري (0.82) وبدرجة موافقة متوسطة، وهو ما يعكس توفر أكثر من مصدر للمعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية.

أما العبارة رقم (3) «يتم تحديث مصادر المعلومات بصفة دورية» فقد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.22) وانحراف معياري (0.94) وبدرجة موافقة متوسطة، مما يشير إلى وجود اهتمام نسبي بتحديث المعلومات بشكل مستمر. بينما جاءت العبارة رقم (1) «تعتمد الإدارة على مصادر معلومات موثوقة في اتخاذ القرارات» في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.10) وانحراف معياري (1.003) وبدرجة موافقة متوسطة، وهو ما يدل على أن اعتماد الإدارة على المصادر الموثوقة لا يزال في مستوى متوسط من وجهة نظر أفراد العينة.

ومنه، يمكن استنتاج أن مصادر المعلومات تمثل عنصراً مهماً في دعم وتحسين الأداء الإداري داخل البنك، إلا أن مستوى الاعتماد عليها وتحديثها ما يزال متوسطاً، مما يستدعي تعزيز نظم المعلومات وتطوير آليات توفير المعلومات الدقيقة والموثوقة لدعم جودة اتخاذ القرارات.

1 عرض وتحليل نتائج البعد الثاني جودة المعلومات

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثاني جودة المعلومات

الجدول رقم: (10-2) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني "جودة المعلومات"

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1 - المعلومات المتوفرة داخل البنك دقيقة وخالية من الأخطاء	3.28	1.04	4	متوسط
2 - المعلومات المقدمة للإدارة واضحة وسهلة الفهم.	3.76	0.59	2	مرتفع
3 - المعلومات المتاحة تتسم بالملاءمة لمتطلبات العمل.	3.83	0.90	1	مرتفع

متوسط	3	1.08	3.33	4 - يتم التأكد من صحة المعلومات قبل استخدامها.
مرتفع		0.93	3.43	البعد الثاني: جودة المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تشير نتائج الجدول أعلاه، الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: **جودة المعلومات** حسب وجهة نظر أفراد العينة، إلى أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.43) بانحراف معياري قدره (0.93)، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة، حيث يقع ضمن المجال (3.41-4.20). ويشير ذلك إلى أن جودة المعلومات داخل البنك تُعد من العوامل المهمة التي تساهم في دعم العمل الإداري وتحسين عملية اتخاذ القرارات.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (3.28 و 3.83)، حيث جاءت العبارة رقم (7) «المعلومات المتاحة تتسم بالملاءمة لمتطلبات العمل» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.83) وانحراف معياري (0.90) وبدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن المعلومات المتوفرة داخل البنك تتلاءم بدرجة كبيرة مع احتياجات ومتطلبات العمل الإداري.

تليها العبارة رقم (6) «المعلومات المقدمة للإدارة واضحة وسهلة الفهم» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.59) وبدرجة موافقة مرتفعة، وهو ما يعكس وضوح المعلومات المقدمة وسهولة استيعابها من طرف الإدارة.

أما العبارة رقم (8) «يتم التأكد من صحة المعلومات قبل استخدامها» فقد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.33) وانحراف معياري (1.08) وبدرجة موافقة متوسطة، مما يشير إلى وجود اهتمام متوسط بعملية التحقق من صحة المعلومات قبل الاعتماد عليها.

2 - عرض وتحليل نتائج البعد الثالث سرعة تدفق المعلومات

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثالث سرعة تدفق المعلومات

الجدول رقم: (11-2) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث " سرعة تدفق المعلومات

"

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
5 - تصل المعلومات إلى متخذي القرار في الوقت المناسب.	2.96	0.96	متوسط
6 - سرعة تدفق المعلومات تساعد على الاستجابة السريعة للمشكلات.	3.68	0.67	مرتفع
7 - لا توجد عراقيل كبيرة تعيق انتقال المعلومات داخل البنك.	2.56	0.85	منخفض
البعد الثالث: سرعة تدفق المعلومات	3.18	0.80	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

توضح نتائج الجدول أعلاه، الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: **سرعة تدفق المعلومات** حسب وجهة نظر أفراد العينة، أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.18) بانحراف معياري قدره (0.80)، وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطة، حيث يقع

ضمن المجال (2.61-3.40). ويشير ذلك إلى أن سرعة تدفق المعلومات داخل البنك تؤثر بدرجة متوسطة في دعم العمل الإداري واتخاذ القرارات.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (2.56 و 3.68)، حيث جاءت العبارة رقم (10) «سرعة تدفق المعلومات تساعد على الاستجابة السريعة للمشكلات» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68) وانحراف معياري (0.67) وبدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أهمية سرعة انتقال المعلومات في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

أما العبارة رقم (9) «تصل المعلومات إلى متخذي القرار في الوقت المناسب» فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.96) وانحراف معياري (0.96) وبدرجة موافقة متوسطة، وهو ما يعكس وجود مستوى متوسط من كفاءة وصول المعلومات إلى متخذي القرار داخل البنك.

في حين جاءت العبارة رقم (11) «لا توجد عراقيل كبيرة تعيق انتقال المعلومات داخل البنك» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.85) وبدرجة موافقة منخفضة، مما يشير إلى وجود بعض العراقيل أو الصعوبات التي قد تؤثر على انسيابية تدفق المعلومات داخل البنك.

ومنه، يمكن استنتاج أن سرعة تدفق المعلومات داخل البنك تسهم بدرجة متوسطة في دعم عملية اتخاذ القرارات، حيث تساعد سرعة انتقال المعلومات على الاستجابة السريعة للمشكلات، غير أن وجود بعض العراقيل التي تعيق انتقال المعلومات قد يحد من فعالية هذا التدفق، مما يستدعي تحسين قنوات الاتصال وتعزيز نظم تبادل المعلومات داخل البنك

3 عرض وتحليل نتائج البعد الرابع وسائل وقنوات المعلومات

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الرابع وسائل وقنوات المعلومات

الجدول رقم (12-2) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع " وسائل وقنوات المعلومات"

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
8 - . قنوات الاتصال داخل البنك فعالة	3.28	1.30	2	متوسط
9 - . يتم استخدام وسائل تكنولوجيا حديثة لنقل المعلومات	3.26	0.77	3	متوسط
10 -الاتصال بين الإدارات يتم بسلاسة ووضوح.	2.91	1.22	4	متوسط
11 -تساهم الاجتماعات الدورية في تحسين تبادل المعلومات.	3.76	1.03	1	مرتفع
12 -توجد قنوات اتصال تتم ضمن الاجتماعات الدورية	2.9	1.08	5	متوسط
البعد الرابع: وسائل وقنوات المعلومات	3.22	1.08	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تبين نتائج الجدول أعلاه، الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: وسائل وقنوات المعلومات حسب وجهة نظر أفراد العينة، أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.22) بانحراف معياري قدره (1.08)، وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطة، حيث يقع ضمن المجال (2.61-3.40). ويشير ذلك إلى أن وسائل وقنوات المعلومات داخل البنك تسهم بدرجة متوسطة في دعم الاتصال وتبادل المعلومات بين مختلف الإدارات.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (2.90 و 3.76)، حيث جاءت العبارة رقم (15) «تساهم الاجتماعات الدورية في تحسين تبادل المعلومات» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وانحراف معياري (1.03) وبدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على الدور المهم الذي تؤديه الاجتماعات الدورية في تعزيز تبادل المعلومات وتحسين التواصل داخل البنك.

تليها العبارة رقم (12) «قنوات الاتصال داخل البنك فعالة» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.28) وانحراف معياري (1.30) وبدرجة موافقة متوسطة، وهو ما يعكس وجود فعالية مقبولة لقنوات الاتصال المعتمدة داخل البنك.

أما العبارة رقم (13) «يتم استخدام وسائل تكنولوجيا حديثة لنقل المعلومات» فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.26) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة موافقة متوسطة، مما يشير إلى اعتماد البنك بدرجة متوسطة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في نقل المعلومات.

في حين احتلت العبارة رقم (14) «الاتصال بين الإدارات يتم بسلاسة ووضوح» المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.91) وانحراف معياري (1.22) وبدرجة موافقة متوسطة، مما يدل على وجود بعض الصعوبات أو العراقيل التي قد تؤثر على وضوح وسلاسة الاتصال بين الإدارات.

أما العبارة رقم (16) «توجد قنوات اتصال تتم ضمن الاجتماعات الدورية» فقد جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.90) وانحراف معياري (1.08) وبدرجة موافقة متوسطة، وهو ما يعكس أن قنوات الاتصال المرتبطة بالاجتماعات تحتاج إلى مزيد من التنظيم والتفعيل.

ومنه، يمكن استنتاج أن وسائل وقنوات المعلومات داخل البنك تؤدي دورًا متوسطًا في دعم عملية الاتصال وتبادل المعلومات، حيث تُعد الاجتماعات الدورية من أكثر الوسائل فعالية، في حين لا تزال بعض الجوانب المتعلقة بسلاسة الاتصال واستخدام القنوات المختلفة بحاجة إلى تطوير وتحسين لضمان تدفق أفضل للمعلومات داخل البنك.

الفرع الثالث: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الثاني "جودة اتخاذ القرار"

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الثاني من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة للمحور الثاني من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة كما هو مبين في الجداول التالية:

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه المحور الثاني

الجدول رقم: (13-2) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1. لقرارات المتخذة داخل البنك غالباً ما تكون دقيقة.	3.81	0.91	1	مرتفع
2. تعتمد القرارات على معلومات كافية.	3.53	0.87	4	مرتفع

3. يتم تحليل المعلومات جيداً قبل اتخاذ القرار.	3.00	1.17	11	متوسط
4. تقل الأخطاء الإدارية بفضل جودة القرارات.	3.60	0.88	3	مرتفع
5. يتم اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	3.55	0.90	5	مرتفع
6. سرعة توفر المعلومات تساهم في تسريع القرار.	3.62	0.85	2	مرتفع
7. لا يتأخر اتخاذ القرار بسبب نقص المعلومات.	3.40	0.95	7	مرتفع
8. الإجراءات الإدارية لا تعيق سرعة اتخاذ القرار.	3.38	0.97	8	مرتفع
9. القرارات المتخذة تحقق الأهداف المرجوة.	3.45	0.92	6	مرتفع
10. تساهم القرارات في تحسين أداء البنك.	3.30	1.00	9	متوسط
11. يتم تقييم نتائج القرارات بانتظام.	3.20	1.05	10	متوسط
12. القرارات تساعد في حل المشكلات الإدارية.	3.10	1.10	13	متوسط
المحور الثاني: اختيار الخدمات الصحية		3.434	0.926	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تشير نتائج الجدول أعلاه، الذي يتضمن عبارات المحور الثاني: جودة اتخاذ القرار حسب وجهة نظر أفراد العينة، إلى أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.434) بانحراف معياري قدره (0.926)، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة، حيث يقع ضمن المجال (3.41-4.20). ويشير ذلك إلى أن جودة اتخاذ القرار داخل البنك تُعد مرتفعة نسبياً، وأن القرارات المتخذة تساهم في تحسين الأداء الإداري وتحقيق أهداف المؤسسة.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (3.00 و 3.81)، حيث جاءت العبارة رقم (1) «القرارات المتخذة داخل البنك غالباً ما تكون دقيقة» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.81) وانحراف معياري (0.91) وبدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على ثقة أفراد العينة في دقة القرارات المتخذة داخل البنك.

تليها العبارة رقم (6) «سرعة توفر المعلومات تساهم في تسريع القرار» في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.85) وبدرجة موافقة مرتفعة، وهو ما يعكس أهمية توفر المعلومات بسرعة في دعم عملية اتخاذ القرار.

أما العبارة رقم (4) «تقل الأخطاء الإدارية بفضل جودة القرارات» فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وانحراف معياري (0.88) وبدرجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى أن القرارات الجيدة تساهم في الحد من الأخطاء الإدارية داخل البنك.

في حين جاءت العبارة رقم (2) «تعتمد القرارات على معلومات كافية» في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وانحراف معياري (0.87)، تليها العبارة رقم (5) «يتم اتخاذ القرارات في الوقت المناسب» بمتوسط حسابي بلغ (3.55)

وانحراف معياري (0.90)، وكتلتها بدرجة موافقة مرتفعة، وهو ما يدل على اعتماد القرارات على معلومات مناسبة واتخاذها في الوقت الملائم.

كما أظهرت النتائج أن بعض العبارات جاءت بدرجة موافقة متوسطة، من بينها العبارة رقم (3) «يتم تحليل المعلومات جيداً قبل اتخاذ القرار» بمتوسط حسابي بلغ (3.00) وانحراف معياري (1.17)، والعبارة رقم (11) «يتم تقييم نتائج القرارات بانتظام» بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وانحراف معياري (1.05)، إضافة إلى العبارة رقم (12) «القرارات تساعد في حل المشكلات الإدارية» بمتوسط حسابي بلغ (3.10) وانحراف معياري (1.10)، مما يشير إلى أن بعض الجوانب المرتبطة بمتابعة القرارات وتحليل المعلومات ما تزال تحتاج إلى مزيد من التطوير.

وبصفة عامة، يمكن استنتاج أن جودة اتخاذ القرار داخل البنك تُعد مرتفعة نسبياً، خاصة من حيث دقة القرارات وسرعة اتخاذها واعتمادها على المعلومات المتوفرة، غير أن عمليات تحليل المعلومات وتقييم نتائج القرارات بصورة دورية لا تزال في المستوى المتوسط، الأمر الذي يستدعي تعزيز آليات التحليل والمتابعة لضمان اتخاذ قرارات أكثر فعالية وكفاءة..

الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنتعرف من خلال هذا المطلب لمدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال اختبارها واستخلاص النتائج المتوصل لها

أولاً: عرض نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألعندالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الجدول رقم: (2-17) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

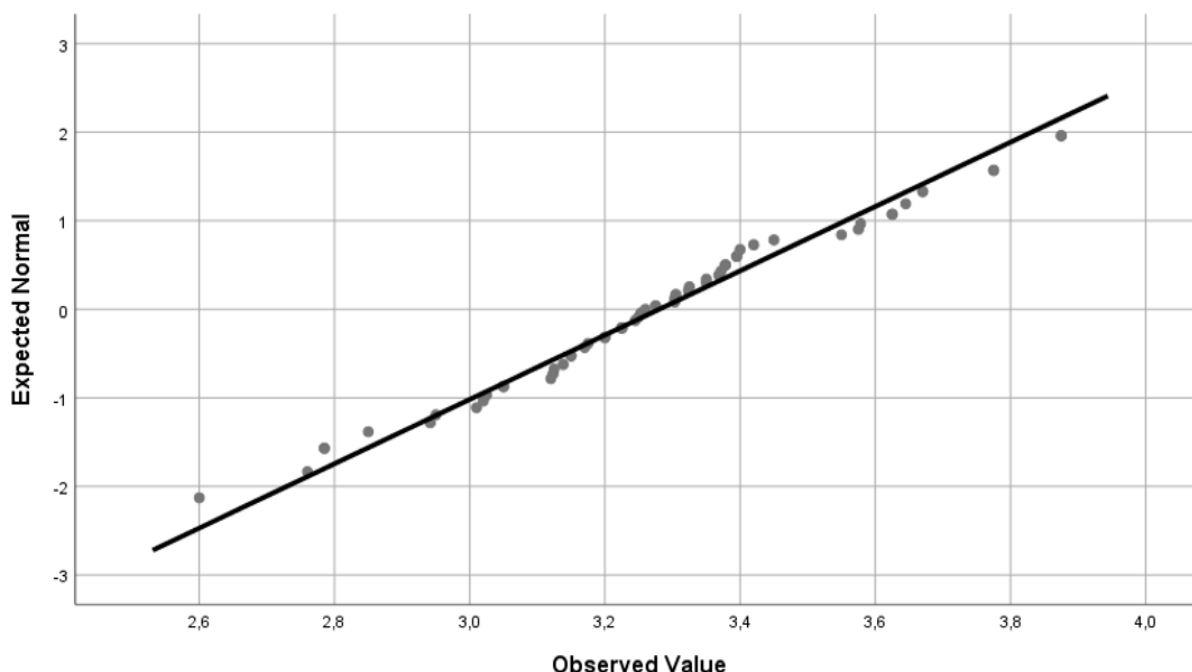
Kolmogorov-Smirnova		الحدود العام للدراسة
Sig	قيمة Z	
0.200	0.095	محاور الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يبين الجدول أعلاه نتائج التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة وفق اختبار (Kolmogorov-Smirnova) حيث قدر مستوى كما نجد مستوى المعنوية للبيانات ككل قدر بـ 0.200 وهي أكبر من 0.05 ، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي .

ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعة . كما هو مبين في الشكل التالي

الشكل رقم (8-2) التمثيل البياني لنتائج التوزيع الطبيعي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

ثانياً: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

1 نتائج اختبار الفرضية الاولى

لنص الفرضية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تدفق المعلومات وأبعاده وجود اتحاد القرار في مؤسسة البنكية.

لاختبار العلاقة بين تدفق المعلومات وأبعاده ا كمتغير مستقل للدراسة وجود اتحاد القرار كمتغير تابع سنعتمد على معامل

الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) والنتائج مبينة في الجدول التالي

الجدول رقم (2-20): نتائج اختيار العلاقة بين متغيرات الدراسة (الفرضية الاولى)

العلاقة	مصادر المعلومات / جودة اتحاد القرار	جودة المعلومات / جودة اتحاد القرار	سرعة تدفق المعلومات / جودة اتحاد القرار	إيجابية وسلبية الكلمة المنطوق / جودة اتحاد القرار
معامل الارتباط r	0.176	0.463	0.307	0.60
مستوى الدلالة (sig)	0.178	0.00	0.017	0.00
حجم العينة	60	60	60	60

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقات ارتباط متفاوتة بين أبعاد المتغير المستقل وجودة اتخاذ القرار، حيث تبين أن بعض هذه العلاقات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، في حين أن بعضها الآخر غير دال إحصائياً. فبالنسبة لبعد مصادر المعلومات، بلغ معامل الارتباط مع جودة اتخاذ القرار ($r=0.176$)، وهي علاقة طردية ضعيفة، إلا أنها غير دالة إحصائياً، وذلك لأن مستوى الدلالة بلغ (0.178) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات وجودة اتخاذ القرار. أما بعد جودة المعلومات، فقد بلغ معامل الارتباط مع جودة اتخاذ القرار ($r=0.463$)، وهي علاقة طردية متوسطة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00)، مما يشير إلى أنه كلما تحسنت جودة المعلومات ارتفعت جودة اتخاذ القرار داخل البنك.

كما بلغ معامل الارتباط بين سرعة تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار ($r=0.307$)، وهي علاقة طردية متوسطة نسبياً ودالة إحصائياً، باعتبار أن مستوى الدلالة بلغ (0.017) وهو أقل من (0.05)، مما يدل على أن سرعة تدفق المعلومات تسهم في تحسين جودة اتخاذ القرار.

في حين سجل بعد إيجابية وسلبية تدفق المعلومات أعلى معامل ارتباط مع جودة اتخاذ القرار، حيث بلغ ($r=0.60$)، وهي علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وذلك لأن مستوى الدلالة بلغ (0.00)، مما يؤكد أن التأثيرات الإيجابية والسلبية للكلمة المنطوقة لها دور كبير في تحسين جودة اتخاذ القرار.

- وعليه نقبل نص الفرضية الأولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تدفق المعلومات وأبعاده وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، باستثناء بعد مصادر المعلومات الذي لم يظهر علاقة دالة إحصائية مع جودة اتخاذ القرار.

2 عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة

سنقدم من خلال هذا الجزء نتائج اختبار الفرضيات الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة وذلك بتحديد أثر تدفق المعلومات وأبعاده على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة، من أجل اختبار هذه الفرضيات سنستخدم على الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) ونتائج الفرضية وفق الجدول التالي.

الجدول رقم: (2-21) نتائج اختبار الفرضيات

متغيرات الدراسة	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط R	معامل التفسير R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
أولاً: مصادر المعلومات	0.10	0.176	0.031	1.861	0.178
ثانياً: جودة المعلومات	0.273	0.463	0.214	15.802	0.00
ثالثاً: سرعة تدفق المعلومات	0.224	0.307	0.094	6.32	0.017
رابعاً: وسائل وقنوات المعلومات	0.314	0.60	0.361	32.07	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نص الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته $(r = 0.176)$ ، وهو موجب ويدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردي، أي أن مصادر المعلومات تؤثر إيجاباً على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة، من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ $(R^2 = 0.031)$ ، يتضح أن مصادر المعلومات تؤثر بنسبة 3.1% على اختيار الخدمات الصحية في المؤسسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ $(B = 0.10)$ إلى أنه كلما زادت مستويات مصادر المعلومات بوحدة واحدة، يعقبها زيادة في درجات التحكم في جودة اتخاذ القرار للمؤسسة بقيمة 0.10 وحدة.

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر لدراسة تأثير مصادر المعلومات على جودة اتخاذ القرار بلغت (1.861) ، ولكنها غير دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ نظراً لأن مستوى دلالتها $(sig = 0.178)$ وهو أعلى من 0.05.

معادلة الانحدار الخطي البسيط : $Y = 2.127 + (0.10) X_1$
 نستنتج قرار اختبار الفرضية بالنسبة لمصادر المعلومات - أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تدفق المعلومات من خلال بعد مصادر المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة

✓ ومنه نرفض نص الفرضية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؛

نص الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؛

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته $(r = 0.463)$ ، وهو موجب ويدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن جودة المعلومات تؤثر إيجاباً على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة، من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ $(R^2 = 0.214)$ ، يتضح أن جودة المعلومات تؤثر بنسبة 21.4% على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ $(B = 0.237)$ إلى أنه كلما زادت مستويات جودة المعلومات بوحدة واحدة، يعقبها زيادة في درجات التحكم في جودة اتخاذ القرار في المؤسسة بقيمة 0.237 وحدة.

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر لدراسة تأثير جودة المعلومات على جودة اتخاذ القرار بلغت (15.802) ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ نظراً لأن مستوى دلالتها $(sig = 0.017)$.

$$Y = 2.521 + (0.237) x_1$$

معادلة الانحدار الخطي البسيط:

نستنتج قرار اختبار الفرضية بالنسبة **جودة المعلومات** أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تدفق المعلومات من خلال جودة المعلومات على جودة اتخاذ القرار للمؤسسة محل الدراسة

✓ ومنه نقبل الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؛

❖ الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؛

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته ($r = 0.307$)، وهو موجب ويدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردي، أي أن سرعة تدفق المعلومات تؤثر إيجاباً على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة، حيث كلما زادت سرعة تدفق المعلومات في المؤسسة، أدى ذلك إلى تحسين التحكم في جودة اتخاذ القرار بالمؤسسة محل الدراسة.

من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ ($R^2 = 0.094$)، يتضح أن سرعة تدفق المعلومات تؤثر بنسبة 9.4% على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B = 0.224$) إلى أنه كلما زادت سرعة تدفق المعلومات بوحدة واحدة، أدى ذلك إلى زيادة في درجات التحكم في جودة اتخاذ القرار في المؤسسة بقيمة 0.224 وحدة.

- من الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر لدراسة تأثير سرعة تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار بلغت (6.32)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نظراً لأن مستوى دلالتها ($\text{sig} = 0.00$)

$$Y = 2.746 + (0.224) x_1$$

معادلة الانحدار الخطي البسيط :

نستنتج قرار اختبار الفرضية بالنسبة **سرعة تدفق المعلومات** أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدفق المعلومات من خلال سرعة تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة

✓ ومنه نقبل الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؛

❖ الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل وقنوات المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؛

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمته ($r = 0.60$)، وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردي، أي أن وسائل وقنوات المعلومات يؤثران إيجاباً على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة.

أما من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ ($R^2 = 0.361$)، فيتضح أن وسائل وقنوات المعلومات يؤثران بنسبة 36.1% على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ $(B = 0.314)$ إلى أنه كلما زادت مستويات وسائل وقنوات المعلومات بوحدة واحدة، أدى ذلك إلى زيادة في درجات التحكم في جودة اتخاذ القرار في المؤسسة بقيمة 0.314 وحدة.

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر لدراسة تأثير وسائل وقنوات المعلومات على جودة اتخاذ القرار بلغت (32.07)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ نظرًا لأن مستوى دلالتها $(sig = 0.004)$.

$$Y = 2.44 + (0.314) x_1$$

معادلة الانحدار الخطي البسيط :

نستنتج قرار اختبار الفرضية بالنسبة وسائل وقنوات أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة من خلال وسائل وقنوات المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة

✓ ومنه نقبل الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل وقنوات المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؛

3 عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية السادسة

الفرضية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول تدفق المعلومات في المديرية المؤسسة الاقتصادية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية)

تم استخدام اختبار **T لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-test)**، باعتبار أن متغير الجنس والحالة الاجتماعية يتكونان من فئتين.

1 - بالنسبة لمتغير الجنس ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية حول الخور الثاني "جودة اتخاذ القرار"

نص الفرضية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية تعزى لمتغير الجنس ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير السن يحتوي على فئتين هما: ذكر، وأنثى ويستخدم هذا الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-18): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه الخور الأول تبعاً لمتغير السن

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
متغير الجنس	ذكر	3.62	0.546	0.463
	انثى	3.76		
مستوى التحكم	عالي	3.67	0.491	0.583

في الوسائط المعلوماتية	متوسط	3.73	0.471		
---------------------------	-------	------	-------	--	--

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول جودة اتخاذ القرار بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير: الجنس وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (0.546) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.463) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في المؤسسة محل الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة جودة اتخاذ القرارات عزى لمتغير الجنس. كما بينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول جودة اتخاذ القرار بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير: مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (0.305) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.583) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في المؤسسة محل الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة جودة اتخاذ القرار تعزى لمتغير مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية.

– عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير السن: تثبت صحة نص الفرضية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ورقلة تعزى إلى متغير الجنس ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية.

2- بالنسبة لمتغيرات، الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي "جودة اتخاذ القرار"

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات (الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (2-24): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي للمحور "الاستقرار الوظيفي"

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
الأقدمية في العمل	بين المجموعات	0.992	2.332	0.106
	خلال المجموعات	11.912		

المستوى التعليمي	بين المجموعات	1.021	2.405	0.099
	خلال المجموعات	11.883		
المنصب الوظيفي	بين المجموعات	1.221	1.917	0.138
	خلال المجموعات	11.682		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات، الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي أ نه لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة حول جودة اتخاذ القرار حسب إجابات عينة الدراسة

نتائج اختبار فرضية الفروق بالنسبة لخور جودة اتخاذ القرار: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي)

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الإستبيان واختبار الفرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

لـ اختبار صحة الفرضية الاولى التي تنص على: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تدفق المعلومات وأبعادها وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.

لاختبار العلاقة بين تدفق المعلومات وأبعادها كمتغير مستقل للدراسة وجودة اتخاذ القرار كمتغير تابع سنعتمد على معامل الارتباط بيرسون . (Pearson Correlation)

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب مصفوفة (معاملات الارتباط (Pearson(r) بين المتغير المستقل تدفق المعلومات بأبعاده والمتغير التابع جودة اتخاذ القرار.

أثبتت الدراسة أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل تدفق المعلومات بأبعاده مصادر المعلومات؛ جودة المعلومات؛ سرعة تدفق المعلومات؛ وسائل وقنوات المعلومات (والمتغير التابع) جودة اتخاذ القرار فكانت النسب على التوالي (17.6%، 46.3%، 30.7%، 60%)، حيث كان بعد وسائل وقنوات المعلومات أكبر بعد بلغ معاملته 60%.

وهي قيمة إيجابية تؤكد وجود علاقة طردية قوية بين تدفق المعلومات بأبعادها وجودة اتخاذ القرار لدى المؤسسة الاقتصادية بورقلة، وهذا يدل على أن تدفق المعلومات لها أهمية في جودة اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة .

مما يؤدي الى قبول الفرضية التي تنص على انه هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تدفق المعلومات وأبعادها وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، باستثناء بعد مصادر المعلومات الذي لم يظهر علاقة دالة إحصائية مع جودة اتخاذ القرار

حيث تتشابه مع نتيجة دراسة كل من:

- دراسة ل صابرية مريم مصطفى سنة (2025) ¹

- دراسة ل مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية سنة (2025) ²

- دراسة ل شيخي غنية & شيخي خديجة سنة (2016) ³

ل اختبار صحة الفرضيات، الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة التي تنص على انه

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل وقنوات المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

- أثبتت الدراسة أن هناك أثر بين تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة، حيث تبين لنا وجود دلالة

إحصائية لتأثير تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية حيث فسرت أبعاد

تدفق لمعلومات ما مقداره (3.1%؛ 21.4%؛ 9.4%؛ 36.1%) على التوالي من جودة اتخاذ القرار اعتمادا على

قيمة معامل التفسير، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى .

وبناء على النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى معادلات خط الانحدار التالية:

$$Y=2.127+(0.10) X_1$$

$$Y= 2.521+ (0.237) X_1$$

$$Y=2.746+(0.224) X_1$$

$$Y=2.44+(0.314) X_1$$

حيث يمثل Y جودة اتخاذ القرار، X يمثل الكلمة المنطوقة، والعلاقة بينهما علاقة طردية قوية أي أنه كلما زادت الكلمة

المنطوقة كما زاد التحكم في جودة اتخاذ القرار

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضيات الأربع التي تنص على انه :

ل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

ل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

ل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

ل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل وقنوات المعلومات وجودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؛

؛

وهذا ما يتشابه مع دراسة كل من:

¹ بعنوان تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار جامعة مستغانم، الجزائر

² بعنوان أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على فاعلية إدارة مخاطر السيولة بالمصارف التجارية الليبية جامعة طرابلس، ليبيا

³ بعنوان دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات - دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر جامعة الجزائر

- دراسة ل صابرية مريم مصطفى سنة (2025) ¹

- دراسة ل Benabou Djilali سنة (2017) ²

- دراسة ل إدريس الطيب حماد سنة (2017) ³

- دراسة ل آسية موساوي سنة (2013) ⁴

ل اختبار صحة الفرضية الخامسة التي تنص على : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية في العمل، المستوى التعليمي، الوضعية المهنية، المنصب الوظيفي، ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية)

تم إختبار صحة الفرضية بإستعمال اختبار Anova و Test T

أثبتت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الأداء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية في العمل، المستوى التعليمي، الوضعية المهنية، المنصب الوظيفي، ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية) نجد أن مستوى الدلالة لديهم كانت على التوالي (0.048، 0.106، 0.099، 0.138) واغلبهم أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي لا تختلف الخدمات الصحية لدى افراض العينة باختلاف المتغيرات الشخصية.

ل مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الخامسة : التي تنص على لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ورقلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية في العمل، المستوى التعليمي، الوضعية المهنية، المنصب الوظيفي، ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية)

وهذا ما يتشابه مع دراسة كل من:

- دراسة ل أطروحة جامعة تلمسان سنة (2019) ⁵

- دراسة ل يحيى أحمد إبراهيم الحسن سنة (2005) ⁶

- دراسة ل فضيلة بوطورة & نوفل سمالي سنة (2020) ⁷

- دراسة ل محمد محمود العلوان & زيد عيسى زيادات سنة (2020) ⁸

¹ بعنوان تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار جامعة مستغانم، الجزائر

² بعنوان تأثير كفاءة نظم المعلومات على فعالية اتخاذ القرار في البنوك الجزائرية جامعة معسكر، الجزائر

³ بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي في الفترة من 2012-2017) جامعة النيلين، السودان

⁴ بعنوان جودة أنظمة الاستعلام المصرفي كمدخل لاتخاذ القرار الائتماني الجيد وإدارة مخاطره مجلة معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر

⁵ بعنوان دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات جامعة تلمسان، الجزائر

⁶ بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات: دراسة حالة مصرف التنمية التعاوني الإسلامي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

⁷ بعنوان Functional information systems in banks: integration of reports and decision-making efficiency

⁸ بعنوان The impact of management information systems on the quality of decision making in Jordanian banks

خلاصة الفصل:

خلص هذا الفصل إلى تحليل البيانات الميدانية المتعلقة بأثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار داخل البنك الوطني الجزائري (BNA)، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS V22، مما سمح بالحصول على نتائج كمية دقيقة تعكس آراء أفراد العينة. وقد أظهرت النتائج بصفة عامة وجود أثر إيجابي لأبعاد تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار، خاصة فيما يتعلق بجودة المعلومات وسرعة تدفقها ووسائل الاتصال، في حين تفاوتت قوة العلاقات بين المتغيرات. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تدفق المعلومات يُعد عاملاً مهماً في تحسين فعالية القرارات الإدارية داخل المؤسسة محل الدراسة.

خاتمة

خلاصة عامة:

في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات الاقتصادية، أصبحت المعلومات مورداً أساسياً تعتمد عليه الإدارة في مختلف وظائفها، خاصة في مجال اتخاذ القرارات، حيث إن فعالية القرار ترتبط بدرجة كبيرة بمدى دقة المعلومات وجودتها وسرعة تدفقها داخل المؤسسة. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ " أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 946"، والتي هدفت إلى إبراز الدور الذي يلعبه تدفق المعلومات في تحسين جودة القرارات الإدارية داخل المؤسسة الاقتصادية.

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS V22 من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

أولاً: نتائج الدراسة

1 -النتائج النظرية

- أظهرت الدراسة أن تدفق المعلومات يمثل عملية أساسية تهدف إلى ضمان دقة المعلومات وموثوقيتها وملاءمتها قبل استخدامها في اتخاذ القرارات؛
- تبين أن جودة القرار الإداري تعتمد بدرجة كبيرة على جودة المعلومات المتوفرة داخل المؤسسة؛
- أكدت الدراسة أن سرعة تدفق المعلومات وفعالية وسائل الاتصال تساهم في تحسين الأداء الإداري وتقليل الأخطاء التنظيمية؛
- أبرزت الدراسة أهمية نظم المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في دعم القرارات الإدارية داخل المؤسسات الاقتصادية؛
- أوضحت الدراسة وجود علاقة وثيقة بين تدفق المعلومات بمختلف أبعاده وجودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات البنكية؛

2 -النتائج التطبيقية

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود مستوى متوسط إلى مرتفع لأبعاد تدفق المعلومات داخل البنك محل الدراسة؛
- تبين أن جودة المعلومات ووسائل وقنوات المعلومات تعد من أكثر الأبعاد تأثيراً في جودة اتخاذ القرار؛
- أثبتت النتائج أن سرعة تدفق المعلومات تساعد على الاستجابة السريعة للمشكلات وتحسين فعالية القرارات الإدارية؛
- كشفت الدراسة عن وجود بعض العراقيل التي قد تؤثر على انسيابية تدفق المعلومات داخل البنك؛
- أوضحت النتائج أن الاجتماعات الدورية وقنوات الاتصال الداخلية تساهم في تحسين تبادل المعلومات داخل المؤسسة؛

- أظهرت الدراسة أن جودة اتخاذ القرار داخل البنك جاءت بدرجة مرتفعة نسبياً، خاصة من حيث دقة القرارات واتخاذها في الوقت المناسب؛

3- نتائج اختبار الفرضيات

- أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تدفق المعلومات بأبعاده وجودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة الاقتصادية؛
- تبين أن بعد وسائل وقنوات المعلومات سجل أعلى معامل ارتباط مع جودة اتخاذ القرار بنسبة (60%)، يليه بعد جودة المعلومات بنسبة (46.3%)، ثم سرعة تدفق المعلومات بنسبة (30.7%)؛
- لم يثبت وجود علاقة دالة إحصائية بين مصادر المعلومات وجودة اتخاذ القرار، رغم وجود علاقة طردية ضعيفة؛
- أكدت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر معنوي لتدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار داخل البنك محل الدراسة؛
- أظهرت النتائج قبول الفرضيات المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار؛
- كما أثبتت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية مثل الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي ومستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية؛

ثانياً: اقتراحات الدراسة

- العمل على تطوير نظم المعلومات داخل البنك بما يضمن توفير معلومات دقيقة وموثوقة؛
- تعزيز سرعة تدفق المعلومات بين مختلف الإدارات والأقسام؛
- تحسين وسائل وقنوات الاتصال الداخلية بما يساهم في تسهيل تبادل المعلومات؛
- تنظيم دورات تدريبية للعاملين حول أهمية تدفق المعلومات في اتخاذ القرار؛
- الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في جمع المعلومات ومعالجتها؛
- تعزيز آليات الرقابة والتدقيق على المعلومات قبل استخدامها في اتخاذ القرارات؛
- تشجيع الإدارة على تبني ثقافة اتخاذ القرار المبني على المعلومات الدقيقة والحديثة؛

ثالثاً: آفاق الدراسة

- إجراء دراسات مستقبلية حول أثر التحول الرقمي على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات البنكية؛
- دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية؛
- توسيع الدراسة لتشمل بنوكاً ومؤسسات اقتصادية أخرى للمقارنة بين النتائج؛
- دراسة أثر الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة المعلومات والقرارات الإدارية؛
- التعمق في دراسة المعوقات التي تحد من فعالية تدفق المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية؛

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

أولاً: الكتب

- أحمد ماهر، إدارة المعلومات واتخاذ القرارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007 .
- الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019 .
- بن عيسى، الإدارة المصرفية الحديثة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021 .
- درويش، إدارة المعلومات في المنظمات الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2018 .
- السكارنة، الإدارة الحديثة، دار المسيرة، الأردن، 2017 .
- عبد الباسط، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جامعة القاهرة، مصر، 2020 .
- عبد الغفار حنفي، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008 .
- العزاوي، الاتصال الإداري ونظم المعلومات، دار صفاء، الأردن، 2019 .
- ناصر دادي عدون، نظم المعلومات الإدارية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2010 .

ثانياً: الدراسات والأبحاث الجامعية (عربية وأجنبية)

- تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار، جامعة مستغانم، الجزائر .
- أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على فاعلية إدارة مخاطر السيولة بالمصارف التجارية الليبية، جامعة طرابلس، ليبيا .
- تأثير كفاءة نظم المعلومات على فعالية اتخاذ القرار في البنوك الجزائرية، جامعة معسكر، الجزائر .
- دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي 2012-2017)، جامعة النيلين، السودان .
- دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد عملية اتخاذ القرارات (دراسة حالة البنوك الجزائرية)، جامعة الجزائر .
- دور جودة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات المالية، جامعة الوادي، الجزائر .
- جودة أنظمة الاستعلام المصرفي كمدخل لاتخاذ القرار الائتماني وإدارة مخاطره، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر .
- دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات التمويل، جامعة الشلف، الجزائر .
- دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
- The impact of IT governance and information quality on decision-making in the banking sector.

- Information Quality and Decision-making Effectiveness: A Study of Banks in Palestine.
- Functional information systems in banks: integration of reports and decision-making efficiency.
- The impact of management information systems on decision making in Jordanian banks.
- تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء، جامعة مصر، 2021 .
- الاتصال الصحي وقت الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، جامعة القاهرة، 2020 .
- Impact of Online Patient Reviews on Hospital and Physician Choice ، University of Kansas2024 ، .
- أثر جودة الخدمات الصحية في توليد الكلمة المنطوقة الإيجابية، جامعة ميله، 2022 .
- تأثير الكلمة المنطوقة على اختيار المريض للمؤسسة الصحية، جامعة أم البواقي، 2021 .
- الاتصال التسويقي للخدمات الصحية في المؤسسات الجزائرية، 2018 .
- Sustainable Healthcare and Electronic Word of Mouth ،Konkuk University2024 ، .
- واقع جودة الخدمات الصحية في الجزائر بين الإنجازات والتحديات، جامعة باتنة، 2022 .
- The Current State of Research of Word of Mouth in Healthcare ، Johannes Kepler University2022 ، .
- Demand for Online Platforms for Medical Word of Mouth ،National Taiwan University2018 ، .

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة استبيان الدراسة

استمارة الاستبيان

إلى موظفي المؤسسة

تحية احترام وتقدير

في إطار إنجاز دراسة أكاديمية بعنوان:

"أثر تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية"

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى التعرف على أثر تدفق المعلومات داخل المؤسسة، ومدى تأثيره على جودة القرارات المتخذة.

نحيطكم علماً أن هذا الاستبيان مخصص لأغراض علمية وبحثية فقط، وستُعامل جميع الإجابات بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا في إطار هذه الدراسة، دون ذكر الأسماء أو أي معلومات شخصية.

إن مشاركتكم الصادقة والموضوعية ستساهم بشكل فعال في إنجاح هذا البحث وإعطاء نتائج دقيقة تعكس الواقع الحقيقي

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم ووقتكم الثمين.

تحت إشراف :

الطالبة :

- هتهات مهدي

- قبشي هند

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

1- الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى2 - الأقدمية في العمل : ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 10 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة3- المستوى التعليمي : ☐ ثانوي ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ دراسات عليا4- المنصب الوظيفي : ☐ إطار ☐ رئيس مصلحة ☐ مسؤول قسم ☐ مدير / نائب مدير5- مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية: ☐ عالي ☐ متوسط

المحور الثاني: تدفق المعلومات داخل البنك

[illegible]

المحور الثالث: جودة اتخاذ القرار

					سرعة توفر المعلومات تساهم في تسريع القرار .
					لا يتأخر اتخاذ القرار بسبب نقص المعلومات .
					الإجراءات الإدارية لا تعيق سرعة اتخاذ القرار
					القرارات المتخذة تحقق الأهداف المرجوة.
					تساهم القرارات في تحسين أداء البنك.
					يتم تقييم نتائج القرارات بانتظام.
					القرارات تساعد في حل المشكلات الإدارية.

الملحق رقم (02): جدول يوضح قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان

الجامعة	درجة العلمية	الأستاذ المحكم
جامعة ورقلة	أستاذ	هتھات سعيد
جامعة ورقلة	أستاذ	سعيدات النجمي
جامعة ورقلة	أستاذ محاضر	بونقاب مختار

المصدر: من إعدادا التالية وفق قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الملحق رقم (03): معامل الفا كرونباخ

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	787	100.0
	Excluded ^a	28	.0
	Total	787	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	28

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	691	100.0
	Excluded ^a	16	.0
	Total	691	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	16

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	740	100.0
	Excluded ^a	12	.0
	Total	740	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	12

الملحق رقم (04): نتائج توزيع عينة الدراسة

Frequencies

		Statistics				
		السن	المستوى	الوضعية م	الحالة	مهنة ز
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

الاقدمية في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	12	20.00	20.00	20.00
	من 5 الى 10 سنوات	18	30.00	30.00	50.00
	من 10 الى 15 سنة	21	35.00	35.00	85.00
	أكثر من 15 سنة	09	15.00	15.00	100.00
	Total	60	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	6	10.00	10.00	10.0
	تقني سامي	12	20.00	20.00	30.00
	ليسانس	28	46.67	46.67	76.67
	دراسات عليا	14	23.33	23.33	100.00
	Total	60	100.0	100.0	

المنصب الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إطار	38	63.33	63.33	63.33
رئيس مصلحة	14	23.33	23.33	86.66
مسؤول قسم	6	10.00	10.00	96.66
مدير / نائب مدير	2	3.33	3.34	100.0
Total	60	100.0	100.0	

مستوى التحكم في الوسائط المعلوماتية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عالي	23	38.33	38.33	38.33
متوسط	37	61.67	61.67	100.00
Total	60	100.0	100.0	

الملحق رقم (05): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
القرارات المتخذة داخل البنك غالباً ما تكون دقيقة.	60	3.1000	1.00338
تعتمد القرارات على معلومات كافية.	60	3.3667	.82270
يتم تحليل المعلومات جيداً قبل اتخاذ القرار.	60	3.2167	.94046
تقل الأخطاء الإدارية بفضل جودة القرارات.	60	3.4833	.81286
يتم اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	60	3.4833	.77002
سرعة توفر المعلومات تساهم في تسريع القرار.	60	3.0833	1.44142
لا يتأخر اتخاذ القرار بسبب نقص المعلومات.	60	2.8667	.92913
الإجراءات الإدارية لا تعيق سرعة اتخاذ القرار.	60	3.9167	.80867
القرارات المتخذة تحقق الأهداف المرجوة.	60	3.2833	1.04300
تساهم القرارات في تحسين أداء البنك.	60	3.7667	.59280
يتم تقييم نتائج القرارات بانتظام.	60	3.8333	.90510
القرارات تساعد في حل المشكلات الإدارية.	60	3.3333	1.08404
لقرارات المتخذة داخل البنك غالباً ما تكون دقيقة.	60	3.2500	.95002
تعتمد القرارات على معلومات كافية.	60	2.8000	.95314
يتم تحليل المعلومات جيداً قبل اتخاذ القرار.	60	3.2167	1.09066
تقل الأخطاء الإدارية بفضل جودة القرارات.	60	3.9667	.84305
يتم اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	60	2.9667	.95610
سرعة توفر المعلومات تساهم في تسريع القرار.	59	3.6833	.67627
لا يتأخر اتخاذ القرار بسبب نقص المعلومات.	60	2.5667	.85105
الإجراءات الإدارية لا تعيق سرعة اتخاذ القرار.	60	3.0333	1.00788
القرارات المتخذة تحقق الأهداف المرجوة.	60	3.1167	.73857
تساهم القرارات في تحسين أداء البنك.	60	3.2000	.68396
يتم تقييم نتائج القرارات بانتظام.	60	3.6833	.70089
القرارات تساعد في حل المشكلات الإدارية.	60	3.2833	1.30308
السن	60	2.5500	1.47780
الأكاديمية	60	3.1333	1.33362
المستوى	60	2.4500	1.22716
المنصب	60	3.5333	1.48970
Valid N (listwise)	59		

الملحق رقم (06): اختبار صدق وثبات الفرضيات

→ Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
T1	60	3.3146	.48027
T2	60	3.4312	.46053
T3	60	3.1786	.37255
T4	60	3.2267	.52006
T5	60	3.4578	.27186
Valid N (listwise)	60		

→ Correlations

Correlations

		T1	T2	T3	T4	T5
T1	Pearson Correlation	1	.528**	.379**	.259*	.176
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.045	.178
	N	60	60	60	60	60
T2	Pearson Correlation	.528**	1	.207	.225	.463**
	Sig. (2-tailed)	.000		.113	.083	.000
	N	60	60	60	60	60
T3	Pearson Correlation	.379**	.207	1	.577**	.307*
	Sig. (2-tailed)	.003	.113		.000	.017
	N	60	60	60	60	60
T4	Pearson Correlation	.259*	.225	.577**	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.045	.083	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
T5	Pearson Correlation	.176	.463**	.307*	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	.178	.000	.017	.000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.463 ^a	.214	.201	.24307	.214	15.802	1	58	.000

a. Predictors: (Constant), T2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.934	1	.934	15.802	.000 ^b
	Residual	3.427	58	.059		
	Total	4.360	59			

a. Dependent Variable: T5

b. Predictors: (Constant), T2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.521	.238		10.597	.000
	T2	.273	.069	.463	3.975	.000

a. Dependent Variable: T5

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.176 ^a	.031	.014	.26990	.031	1.861	1	58	.178

a. Predictors: (Constant), T1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.136	1	.136	1.861	.178 ^b
	Residual	4.225	58	.073		
	Total	4.360	59			

a. Dependent Variable: T5

b. Predictors: (Constant), T1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.127	.245		12.764	.000
	T1	.100	.073	.176	1.364	.178

a. Dependent Variable: T5

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.307 ^a	.094	.079	.26096	.094	6.032	1	58	.017

a. Predictors: (Constant), T3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.411	1	.411	6.032	.017 ^b
	Residual	3.950	58	.068		
	Total	4.360	59			

a. Dependent Variable: T5

b. Predictors: (Constant), T3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.746	.292		9.410	.000
	T3	.224	.091	.307	2.456	.017

a. Dependent Variable: T5

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.600 ^a	.361	.350	.21926	.361	32.700	1	58	.000

a. Predictors: (Constant), T4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.572	1	1.572	32.700	.000 ^b
	Residual	2.788	58	.048		
	Total	4.360	59			

a. Dependent Variable: T5

b. Predictors: (Constant), T4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.445	.179		13.633	.000
	T4	.314	.055	.600	5.718	.000

a. Dependent Variable: T5

الفهرس

المحتويات

I.....	الإهداء
I.....	ملخص الدراسة الإهداء
II.....	ملخص الدراسة
I.....	قائمة المحتويات
VI.....	قائمة الجداول
VII.....	قائمة الاشكال البيانية
VIII.....	متغيرات الدراسة
IX.....	قائمة الملاحق
X.....	مقدمة
أ.....	توطئة
أ.....	أ- طرح الإشكالية
أ.....	ما مدى تأثير تدفق المعلومات على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟
أ.....	ب- الأسئلة الفرعية
ب.....	ت- فرضيات الدراسة
ب.....	الفرضية الرئيسية
ب.....	الفرضيات الفرعية
ب.....	ج- أهمية وأهداف الدراسة
ب.....	أهمية الدراسة
ب.....	أهداف الدراسة
ج.....	د- مبررات ودوافع اختيار الموضوع
ج.....	هـ- حدود الدراسة
ج.....	و- منهج الدراسة
ج.....	ز- صعوبات الدراسة
4.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرار
2.....	تمهيد:
3.....	المبحث الأول: الإطار النظري لتدفق المعلومات وجودة اتخاذ القرارات
3.....	المطلب الأول: الإطار النظري لتدفق المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية
11.....	المطلب الثاني: الإطار النظري لجودة اتخاذ القرارات وعلاقتها بتدفق المعلومات

22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: عرض الدراسات
26	المطلب الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
29	خلاصة الفصل:
17	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
34	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
37	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
54	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
57	خلاصة الفصل:
58	خاتمة
59	خلاصة عامة:
59	أولاً: نتائج الدراسة
59	1- النتائج النظرية
59	2- النتائج التطبيقية
60	3- نتائج اختبار الفرضيات
60	ثانياً: اقتراحات الدراسة
60	ثالثاً: آفاق الدراسة
61	المصادر والمراجع
64	الملاحق
76	الفهرس