

أثر الإقتصاد الرقمي على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر مدراء البنوك في دولة الكويت

الدكتور بدر ناصر الحمد

وزارة التربية والتعليم - دولة الكويت

استلام البحث: 28/08/2021 مراجعة البحث: 09/09/2021 قبول البحث: 10/09/2021

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الإقتصاد الرقمي على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر مدراء البنوك في دولة الكويت وقد بلغت عينة الدراسة (50) مدير ومديرة والتي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وقام الباحث باستخدام الإستبانة كأداة للدراسة. ولتحقيق الدراسة تم بناء استبانتين تكونت من (16) فقرة موزعة على مجالين إحداهما تقيس درجة الإقتصاد الرقمي تكونت (12) فقرة والأخرى تقيس جودة صناعة القرار تكونت من (4) فقرات وكلاهما من وجهة نظر المدراء. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الإقتصاد الرقمي جاءت مرتفعة، كما بينت النتائج أن درجة صناعة اتخاذ القرار جاءت مرتفعة، وبينت النتائج وجود علاقة موجبة (طردية الإتجاه) بين الإقتصاد الرقمي وجودة صناعة اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: الإقتصاد الرقمي، القرارات الإدارية، صناعة القرارات الإدارية.

Abstract:

The study aimed to identify the degree of digital economy on the quality of administrative decision-making from the point of view of bank managers in the State of Kuwait. The study sample amounted to (50) male and female managers, who were chosen by random method. The researcher used the questionnaire as a tool for the study. To achieve the study, two questionnaires were built consisting of (16) items distributed over two domains, one of which measures the degree of the digital economy consisting of (12) items, and the other that measures the quality of decision-making consisting of (4) items, both from the point of view of managers. The results of the study showed that the degree of the digital economy was high, and the results showed that the degree of decision-making was high, and the results showed a positive (directional) relationship between the digital economy and the quality of decision-making.

Keywords: Digital Economy, Administrative Decisions, Managerial Decision-Making

المقدمة

إن التطور وسيطرة التقنيات الرقمية والبرمجيات خلال أزمة كورونا قد مثل تحولا في أداء العمل، فقد تحولنا خلال بداية أزمة كورونا بشكل كبير من الإقتصاد الصناعي إلى الإقتصاد الرقمي والمعلوماتي في ظل تحديات فرضتها أزمة كورونا. ومن هذه التحديات البيئية التنافسية والإبداع والإبتكار، وعليه تسعى الإدارات إلى العيش المتوازن مع بيئتها المحيطة. وبسبب أزمة كورونا وما سببته الأزمة تجاه الحكومات والعملاء الذين شكلوا ضغط قوي على المؤسسات الخدمية ومنها البنوك لتقديم أفضل الخدمات، وبفضل الله ثم تقنية المعلومات التي قربت المسافات واختصرت الوقت والجهد، وأصبح بإمكان الأشخاص المتباعدين مكانيا أن يكونوا متقاربين زمانيا ولحظيا بصورة متفاعلة، وعلى ذلك تغير مفهوم العمل.

أسهم تطور نظام الإقتصاد الرقمي وخاصة في أزمة كورونا في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في كافة مجالاته، والإستفادة من المشكلة في وضع الحلول المناسبة وإجراء التغييرات اللازمة في البنك. فيما يمثل قطاع البنوك في الكويت العمود الفقري للإقتصاد لما يشكله من بداية ونهاية الحركة الإقتصادية. وتأتي هذه الدراسة لتتناول أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الكويتية والتي تشمل مجتمع الدراسة وهو مدراء البنوك الكويتية، وتحديد درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

مشكلة الدراسة

- -ما درجة تطبيق نظام الإقتصاد الرقمي في البنوك الكويتية من وجهة نظر متخذي القرارات؟
- -ما درجة جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الكويتية من وجهة نظر متخذي القرارات؟
- -هل توجد علاقة لنظم الإقتصاد الرقمي على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الكويتية من وجهة مدراء البنوك؟

أهمية الدراسة

أهمية الدراسة تكمن من ناحية أهمية مجتمع الدراسة محور البحث أولا وهو البنوك الكويتية لما لها من أهمية على الإقتصاد الكويتي وأيضا أهمية من ناحية التعامل مع القطاع الأكبر من سكان دولة الكويت وتقديم الخدمة للعملاء بطرق سهلة ومواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة.

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الكويتية من وجهة نظر متخذي القرارات.
- 2- التعرف على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الكويتية من وجهة نظر متخذي القرارات
- 3- التعرف على علاقة لنظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الكويتية من وجهة متخذي القرارات؟

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: البنوك الكويتية في محافظة العاصمة

الحدود الزمانية: 2020-2021

الحدود البشرية: شاغروا الوظائف القيادية في البنوك الكويتية.

منهجية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية المسحية، حيث سوف تهدف هذه النوعية من الدراسات إلى وصف واقع المشكلات والظواهر، مع تقديم الإقتراحات والتوصيات التي من الممكن أن تعدل الواقع.

التعريفات الإجرائية:

الإقتصاد الرقمي: هو كل الأنشطة الإقتصادية والتجارية التي تعتمد على المنتجات الرقمية وعلى شبكة الإنترنت: مثل : البرامج الحاسوبية والتطبيقات والخدمات المتعلقة بشبكة الإنترنت، من تطوير المواقع والتسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية (الميداوي، 2020).

القرارات الإدارية: أنه الإختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين، أو المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة معينة واختيار الحل الأمثل من بينها (شيحا، 1993: 341).

الإطار النظري والدراسات السابقة

شهد القرن الواحد والعشرون وعيا متزايدا في جميع أنحاء العالم بالأهمية المتزايدة للإقتصاد الرقمي، ويمكن القول أن العصر الحالي هو عصر الإقتصاد الرقمي ويعود الإهتمام الكبير بهذا التحول الرقمي نظرا لما حققته التطورات التكنولوجية من نقلة كبيرة ليس فقط في الدول المتقدمة وإنما حتى في الدول الناشئة. ويعتبر النجاح في التحول نحو اقتصاد رقمي وسيلة لسد فجوة التخلف الاقتصادي والاجتماعي التي تزداد توسعا يوما بعد يوم. تعد البنوك القلب النابض لاقتصاد أي دولة، فلا يمكن لأي نظام اقتصادي أن ينمو ويتطور بدون وجود جهاز مصرفي وبالتالي لا يمكن الاستغناء عن البنوك لأنها المحرك الرئيس لدفع عجلة التنمية الاقتصادية (درغام والفرا، 2018: 34). معظم الأعمال والأنظمة الاقتصادية تتعامل مع موارد ثابتة ومحددة، فعادة نشاهد الأفراد أو المنتجات أو الأعمال المكتبية" المستندات تنتظر لتدخل وتخدم في خطوط " صفوف " طوابير". الإنتظار سمة من سمات الحياة المعاصرة، ولمعالجة خطوط الإنتظار تستخدم النماذج التحليلية التي تحدد جوانب مشكلة الإنتظار، وتبرز أبعادها المختلفة المختلفة دون إقتراح الحل الأمثل، وإنما من خلالها يتم معرفة نتائج الحلول المقترحة ومدى تأثيرها في تقليل أو إزالة المشكلة، وتوجد القرارات المتعلقة بمشكلات الانتظار يتم اتخاذها بناء على التجارب والخبرة الشخصية لمتخذ القرار ولكن في الحالة الأكثر تعقيدا يلزم استخدام أسلوب المحاكاة أو بناء نماذج خاصة (عاشور و آخرون، 2012: 3).

مفهوم وأهمية الإقتصاد الرقمي

أسهم الإقتصاد الرقمي في نظم المعلومات الإدارية المعاصرة في دعم اتخاذ القرار الإداري في كافة مجالاته، حيث أن عملية اتخاذ القرار تستند إلى المعلومات المتوفرة عن المشكلة للاستفادة منها في وضع الحلول المناسبة وإجراء التغييرات اللازمة في البنك. وعليه فعلى الإدارة العليا ومدراء البنوك توفير قاعدة بيانات أساسية من نظم المعلومات المتخصصة والتي تخدم رؤية ورسالة وأهداف البنك، والتي من خلالها تستطيع الإدارة الصائبة والمناسبة، من خلال معلومات موثوقة تقدمها نظم المعلومات

بالسرعة والوقت المناسب، لذلك تسعى إدارات البنوك إلى توفير نظم معلومات متطور يواكب التطورات الحديثة قادر على الحصول على المعلومات المطلوبة من مصادرها، وبالتالي تقديم مقترحات الحلول واختيار المناسب منها ثم التنفيذ والتقييم. وتقديم نظم المعلومات الإدارية فرصة مساعدة مهمة لإدارات البنوك للبقاء والإستمرار وتحقيق الأهداف المرسومة (العلوان و زيادات، 2019).

الرقمنة أو التحول الرقمي كما ورد في قاموس على الخط المباشر " عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بهدف معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني. وفي سياق نظم المعلومات ، وتشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...الخ) إلى إشارات رقمية ثنائية باستعمال نوع ما من أجهزة المسح الضوئي (Dalia,2014). يعرف مفهوم الإقتصاد الرقمي بأنه كل المعلومات الكمية وغير الكمية التي تخص الأحداث الاقتصادية والتي يتم معالجتها والتقرير عنها بواسطة نظم المعلومات المحاسبية في القوائم المالية المقدمة للجهات الخارجية وفي خطط التشغيل والتقارير المستخدمة داخليا (يحيى، والحبيطي، 2003: 29)، في حين عرفها (أبو نصار، 2008، :3) بأنها تلك المعلومات الأكثر فائدة في مجال ترشيد القرارات وإن مقدار وجودة المعلومات المحاسبية التي تقدم للمستخدمين سواء أو الخارجيين تمكنهم من اتخاذ قرارات اقتصادية رشيدة. الإقتصاد الرقمي هو نظام كلي للمنظمة، مختص بتحديد وتحليل وتشغيل وإرسال المعلومات إلى المراكز المتخصصة في اتخاذ القرارات، وتكون تلك المعلومات متفقة مع احتياجات المدراء من حيث استخدامها والرجوع إليها في الوقت المناسب (الصيرفي، 2006: 113-114).

الإقتصاد الرقمي وتأثيره مركزية ولا مركزية اتخاذ القرارات

كثير من المؤسسات والمنظمات كان يتبع اللامركزية في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات قبل انتشار استخدامات الكمبيوتر، حيث تفوض الإدارة العليا سلطة اتخاذ القرارات لمديري ورؤساء الإدارات والأقسام التشغيلية في المؤسسة والذين تقع عليهم مسئولية تحقيق الخطط التي ساهموا في وضعها. وبناء عليه كانت مسئولية هؤلاء المديرين إعداد المعلومات الخاصة بأقسامهم وإداراتهم اللازمة لإتخاذ القرارات المناسبة. ونرى بالنسبة للمؤسسات التي تستخدم نظم معالجة البيانات بالطرق الرقمية أن الهيكل التنظيمي الأمثل هو الذي يجمع بين كل من المركزية واللامركزية مع تركيز وظيفة معالجة البيانات في قسم مختص، وبذلك ترتفع فعالية وظيفة استخراج المعلومات وفي الوقت نفسه تتفرغ الإدارات والأقسام الأخرى للقيام بنشاطها الخاص، بل ويجب مراعاة أنه ليس من الضروري أن ينطوي على المركزية في معالجة المعلومات مركزية في اتخاذ القرارات، بل على العكس من ذلك فإن تركيز هذه الوظيفة في قسم معالجة البيانات يساهم إلى حد كبير في تفرغ المختصين بإدارات وأقسام المؤسسة المختلفة في استخدام قدراتهم ومهاراتهم الإدارية والوظيفية في صالح المؤسسة، بدلا من تبديد الجهد في جمع وإعداد المعلومات. وبالرغم من اللامركزية في اتخاذ القرارات، إلا أنه قد يلزم في بعض الأحيان أن تسود المركزية في اتخاذ القرارات مثل ترقية أو مكافأة مديري الأقسام التي تقع مسئوليتها على عاتق الإدارة العليا بالمؤسسة (ستيفن و مارك، 2002: 38).

مزايا الاقتصاد الرقمي

أصبح الاقتصاد الرقمي موضة العصر، فالجميع يريد أن يستثمر فيه ويؤسس مشاريع رقمية، لكن ما الذي يميز الاقتصاد الرقمي عن الاقتصاد التقليدي؟ ما الذي يجعله جاذبا للمستثمرين ورواد الأعمال؟

أولاً- قلة التكاليف: لعل أكبر ميزة تميز الاقتصاد الرقمي عن الاقتصاد التقليدي هو أن عتبة الدخول إليه منخفضة. يمكنك عمليا إنشاء مشروع رقمي ببضع مئات من الدولارات فقط، كأن تنشئ متجرًا إلكترونيًا أو مدونة أو موقعًا للخدمات. في المقابل إن أردت إنشاء مشروع عادي، على سبيل المثال، متجر أو مطعم أو محل لإصلاح السيارات فستحتاج إلى ميزانية ضخمة وتكاليف أولية كبيرة.

ثانياً- قلة التعقيدات القانونية: التكلفة ليست العائق الوحيد أمام رواد الأعمال، بل هناك عائق آخر قد يكون أكبر أحياناً، وهي الإجراءات القانونية. إذ أن إنشاء مشروع تجاري قد يكون كابوساً إدارياً، فسيكون عليك أن تطوف على الإدارات لتحصل على التراخيص الضرورية، وهذا الأمر قد يستغرق أسابيع وشهور بل سنوات أحياناً على نقيض ذلك، نجد إنشاء مشروع رقمي أمر بسيط من هذه الجهة ولا يحتاج في كثير من الأحيان إلى أي ترخيص كما هو الحال لمن يريد إنشاء متجر إلكتروني مثلاً، إذ أن معظم الدول لن تطالبك بترخيص من الأصل.

ثالثاً- سرعة النمو: ينمو الاقتصاد الرقمي بوتيرة أسرع بمرتين ونصف من الاقتصاد العام، وهو أمر نراه بوضوح من حولنا، أوبر قبل 10 سنوات كانت مجرد شركة صغيرة والآن أصبحت شركة عملاقة يتجاوز رأس مالها السوق 60 مليار دولار، وهذه الظاهرة شائعة في الاقتصاد الرقمي.

رابعاً- ضخامة السوق والمعلومات: عند إنشاء مشروع رقمي، سيفتح أمامك سوق ضخم، هذا السوق ليست له حدود، إذ يمكنك تقديم خدماتك في كل مكان في العالم تصله شبكة الإنترنت إذ أن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد معرفة بامتياز. وكل شخص يزور موقعك ستخزن بياناته في قاعدة البيانات ويمكنك تحليل هذه البيانات لمعرفة المزيد عن عملائك وتطوير منتجاتك بما يناسب احتياجاتهم (الميداوي، 2020).

خصائص الاقتصاد الرقمي:

- تصميم المعلومات لتلبي احتياجات متخذي القرارات داخل المؤسسة بكافة المستويات دنيا ووسطى وعليا.
- تصميم المعلومات لتتناسب جميع المجالات المختلفة كالمالية، وشؤون الموظفين، وغير ذلك من المجالات المتعددة.
- تتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها مترابطة ومتكاملة مع قواعد البيانات، ويجب أن يكون هذا التكامل خالياً من التكرار في تخزين البيانات ومعالجتها، بحيث يتم وجود نقطة واحدة لإدخال البيانات، ويتم أيضاً تحديث ملفات المعلومات لتتطابق البيانات مع أجهزة الحاسوب (بيسوني، 2012 : 23-24).

اتخاذ القرارات

يعد اتخاذ القرارات كما يراه المختصين والباحثين في علم الإدارة هو الأساس في كل منظمة ويتوقف عليها مصير المنظمات، فإذا كانت القرارات المتخذة عقلانية صائبة وفعالة فإن لها آثار إيجابية على المنظمة ونجاحها واستمراريتها، أما إذا كانت القرارات غير فعالة وفاشلة فإنها تؤثر بالسلب على المنظمة ويمكن أن يعرضها لصعوبات قد تؤدي بها للفشل والزوال.

نظم وصناعة دعم القرارات

تعد صناعة دعم القرارات من أبرز التطورات في مجال نظم المعلومات حيث صممت لتزويد المدراء في المستويات المختلفة بالمعلومات الحيوية والضرورية والآنية التي تساعدهم على اتخاذ قراراتهم بشكل أفضل وأكثر فعالية، وتعرف نظم دعم القرار على إنها النظام الذي يزود المدراء في المستوى الإداري التكتيكي بتللمعلومات الضرورية والحديثة من خلال عمليات تفاعلية بين عناصر النظام وعملياته من المعلومات حول موضوع معين يحتاجه المدراء من أجل اتخاذ قراراتهم بشكل صائب وفعال من خلال تفاعل خبرة المدير مع الإستجابة السريعة لنظم دعم القرار والتكيف مع حاجة المدراء حول موضوع القرار (السامري و الزعبي، 2015: 78). يرى الباحث بأن هذه النظم تسمح بالتفاعل المبتشر بين الحاسب الآلي والمستخدم النهائي للنظام دون الحاجة إلى وساطة المعلومات أثناء عملية الاستخدام، وهي عبارة عن نظم مبنية على الحاسب الآلي لدعم القرارات غير المبرمجة في المنظمة من خلال الإمكانيات المختلفة التي تستطيع أن تقدمها لمتخذ والتحليل التمثيلي (المحاكاة) للقرار.

مميزات نظم دعم القرار:

إن ما يميز نظم دعم القرار هو المرونة والتكيف وسرعة الاستجابة للمستخدم النهائي، كما أنها تمنحه القدرة على التحكم في المدخلات والمخرجات حيث أن شكل المعلومات المطلوبة يكون قابلاً للتعديل بحسب احتياجات المستخدم الإداري بشكل مباشر وتفاعلي، كما تقدم دعماً في جميع مستويات عملية اتخاذ القرار، وقابلاً للتعديل بحسب اختلاف أنماط اتخاذ القرار الخاصة بالمدراء كما إن هناك نوعين لنظم دعم القرارات:

أولاً: نظم دعم القرارات الفردية:

وهي التي تركز على وجود مستخدم فرد يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات قد تكرر على فترات زمنية مختلفة مثل قرارات اختيار تشكيلة الأسهم والسندات

ثانياً: نظم دعم القرارات الجماعية

وهي التي تعتبر من أهم أنواع نظم دعم القرارات حيث من النادر أن يقوم المدير بمفرده بحل المشكلات والدليل على ذلك وجود اللجان وفرق العمل داخل المنظمات أي وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم يعملون معاً كفريق واحد، كما أن نجاح نظم دعم القرار يعتمد على عدة عوامل أهمها توافر نظم معالجة بيانات مراقبة ومصممة بشكل جيد، كذلك دعم المنشأة للبحث والتطوير، وانفتاح الاتصالات بين الدوائر والأقسام المختلفة، إلا أن أهم العوامل هو تدريب وتأهيل المستخدم الإداري لاستخدام هذا النوع من النظم، وبدون هذا التدريب يكون النظام بلا فائدة ولو توافرت البرمجيات وقواعد البيانات.

دور خصائص الإقتصاد الرقمي في اتخاذ القرارات

تعد عمليات اتخاذ القرارات ذات أهمية كبيرة في عمل المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها، وهي العمليات التي تتطلب عنصر رئيسي وهو البيانات والمعلومات بجميع أنواعها لا سيما البيانات والمعلومات المحاسبية التي أخذت تستخدم في أغلب نظم

الأعمال كونها تتميز بخصائص نوعية تجعل من هذه البيانات والمعلومات مفيدة في اتخاذ القرارات في هذه المنظمات (العمري و بلال، 2018).

11- الاقتصاد الرقمي (المعلومات المحاسبية) يتميز عن غيره من المعلومات والبيانات بأنها كمية وتقبل التحقق من مدى سلامتها وصحتها، لذلك فهي أكثر فاعلية من غيرها في مساعدة متخذي . (Fernandez, 2003) القرارات في التواصل للبدائل المناسبة

2- تأثير المعلومات والبيانات المحاسبية على القرارات الإدارية في المنظمات وينقسم إلى قسمين وهما:
القسم الأول: أن الاقتصاد الرقمي (المعلومات المحاسبية) تعمل على تسهيل عملية اتخاذ القرار من خلال التزويد بأكبر حجم من المعلومات والبيانات حول موضوع القرار لمتخذي القرار .
القسم الثاني: فيعتمد على قيام نتخي القرارات باستعمال المعلومات والبيانات المتوفرة والمتاحة.

الدراسات السابقة

كما هدف دراسة (Jaafreh & AL-abadallat, 2011) لمعرفة العلاقة بين الثقافة الوطنية واستخدام نظم دعم القرار في البنوك الأردنية، وذلك من خلال استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كمقترح يمكن التنبؤ به واستخدامه في نظم دعم القرار، ومدى المساهمة الممكنة لدور نظرية قبول التكنولوجيا على استخدام النظم، ولاستكشاف تأثير الثقافة الوطنية على استخدام نظم دعم القرار، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية بالأردن، وتكونت هيئة الدراسة من (637) مصرفي وتم توزيع الاستبانة. وأظهرت نتائج الدراسة بدعم النموذج المقترح (نموذج قبول التكنولوجيا)، كما تأثر نظم دعم القرار بأبعاد الثقافة الوطنية مثل النية والسلوك الموقفي.

هدف دراسة الجابري (2016) الى تقييم دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية بالجزائر، وإثراء معارف الباحثين في مجال نظم دعم القرار من جهة واتخاذ القرار الإستراتيجي وعلاقته بالتكنولوجيا من خلال نظم دعم القرار لاتخاذ القرار الاستراتيجي. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة المطاحن بالفوجة بالجزائر. وعددهم (125) موظف، وتكونت عينة البحث من (37) موظف تم توزيع عليهم الإستبانة وتوصلت الدراسة إلى:

امتلاك المنظمة بنية تحتية مالية، مادية بشرية، تقنية تساعد على تطبيق نظم دعم القرار، وتؤهلها لمواكبة التطورات المتسارعة من أجل منافسة قوية في ظل اقتصاد السوق، معظم المبحوثين من الإناث وتتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة، لهم مؤهل عالي، كما يتمتعون بسنوات خبرة قليلة. محور نظم دعم القرار جاء متوسط، وتبين بأن هناك دور يؤديه نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الإستراتيجي بالمؤسسة.

هدفت دراسة كاستوم (Goutam et al, 2018) New decision support system for strategic planning in process industries Computation results نتائج محوسبة هدفت الدراسة الى بيان أهمية البرمجة الخطية في بناء نظم دعم قرار استراتيجية، وتم استخدام البرمجة الخطية بطريقة احترافية لبناء السيناريوهات المتعددة، وتطوير أمثلية نظم دعم القرارات في حالات عدم التأكد المحتملة. كانت قيمة الوفرة المحققة من بدائل الحلول من استخدام البرمجة الخطية قد حققت وفر في التكاليف بنسبة 18%، وقد ساهم ذلك في

تطوير حلول غداية للكثير من المشاكل. هدفت دراسة بوشوشة (2018) الى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية (الإقتصاد الرقمي) في تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية والتحسين المستمر داخل المؤسسة الاقتصادية، ومعرفة الفروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بالجودة الشاملة تبعا للعوامل الشخصية. وتم استخدام التحليل الوصفي (المقابلة) وأيضا (الإستبيان)، وبلغت عينة الدراسة 445 فردا من العاملين في المؤسسات الاقتصادية لولاية قسنطينة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والجودة الشاملة على مستوى المؤسسات الاقتصادية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية تعزى الى متغير العمر، وتوافر نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية بولاية قسنطينة بشكل كبير.

منهجية الدراسة

قام الباحث باعتماد المنهج المسحي الوصفي القائم على جمع البيانات وتحليلها بهدف اختبار فرضية الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة، وذلك من خلال إستبانه صممت لهذه الدراسة بإستخدام برنامج الإحصائي SPSS.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من مدراء البنوك في محافظة العاصمة في دولة الكويت بنك بوبيان والبالغ عددهم (17) موظف وموظفة كما هو الواضح في الجدول (1)، وقد تم تصميم إستبانه إلكترونية وإرسالها إلى مدراء البنوك.

عينة الدراسة

إختار الباحث العينة العشوائية حيث أن هذه العينة ممثلة لخصائص المجتمع، ولقد اشتملت العينة على جميع مدراء في البنوك في محافظة العاصمة في دولة الكويت (30) مدير ومدير وإرسلت إستبانات إلكترونية إلى مدراء البنوك. واسترجع منهم 17 إستبانه.

أدوات الدراسة

بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة، والمتمثلة في استبانه تألفت من القسم الأول: الإقتصاد المعرفي/ القسم الثاني: اتخاذ القرارات.

ثبات الإستبانه:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) استخدم الباحث (معادلة ألفا كرونباخ) لتأكد من ثبات أداة الدراسة والجدول رقم (1) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور
المعلومات المحاسبية	4	0.74
موثوقية المعلومات المحاسبية	4	0.70
للمقارنة المعلومات الحسابية	4	0.71
جودة اتخاذ القرار	4	0.81

0.90	16	الثبات العام للإستبيان
------	----	------------------------

يتضح من الجدول (1) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث يبلغ الإجمالي فقرات الإستبيان 0.90

صدق الإتساق الداخلي

محاور الإقتصاد المعرفي جدول رقم (2)

المعلومات المحاسبية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.86 **	.000
2	0.74 **	.000
3	0.39*	.001
4	0.86**	.007
5	0.63 **	.005

جدول رقم (3)

موثوقية المعلومات المحاسبية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
6	0.94**	.000
7	0.64**	.000
8	0.95**	.000
9	0.64**	.005

جدول (4)

قابلية المقارنة المعلومات المحاسبية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
10	0.61**	.008
11	0.79**	.000
12	0.74**	.001
13	0.81**	.000

يتضح من خلال الجداول أن جميع معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات محاور الإقتصاد المعرفي والدرجة الكلية للمحاور

دالة إحصائية

المحور الثاني: جودة اتخاذ القرارات جدول (5)

فقرات المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
--------------	----------------	---------------

10	0.91**	.000
11	0.77**	.000
12	0.86**	.000
13	0.64**	.005

يتضح من خلال الجداول أن جميع معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً لمحور جودة اتخاذ القرار وعليه ومن خلال نتائج الثبات والإتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداة الدراسة (الإستبيان) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا تطبيقها على كامل العينة.

الجدول (6)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للجنس والخبرة والمرحلة التدريسية في وزارة التربية والتعليم بدولة الكويت

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	14	82.4%
	أنثى	3	17.6%
	الكلي	17	100.00
الخبرة	أقل من 5 سنوات	-	-
	من 5 الى 10 سنوات	4	23.5%
	أكثر من 10 سنوات	13	75.0%
	الكلي	17	100.0%
العمر	من 30-40	5	29.4%
	من 40-50	8	47.0%
	من 50-فما فوق	4	23.5%
	الكلي	17	100.00

نتائج الدراسة

للإجابة على سؤال الدراسة الأول والذي نص " ما درجة تطبيق نظام الإقتصاد الرقمي في البنوك الكويتية من وجهة نظر متخذي القرارات؟

المحور الأول: المعلومات الحسابية

حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة المعلومات الحسابية جدول رقم(7)

الرقم	مضمون فقرات المعلومات الحسابية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
4	تتصف المعلومات المحاسبية بقدرتها على تقديم بتغذية عكسية لمتخذ القرار	4.17	0.72	1	مرتفعة
3	يوفر النظام المحاسبي معلومات محاسبية ملائمة كمية ونوعية ذات قدرة تنبؤية تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة	4.17	0.72	2	مرتفعة
1	إعداد البيانات المالية وفقا لملائمة المعلومة يؤدي الى زيادة قدرة المعلومة المحاسبية في التأثير القرار	4.17	0.52	3	مرتفعة
2	تقديم المعلومات المحاسبية لمستخدميها في الوقت المناسب تزيد من فعالية لاتخاذ القرارات	4.00	0.93	4	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.13	0.55		مرتفعة

وفقا لنتائج الجدول (7) فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة في محور ملائمة المعلومات المحاسبية (4.13) بانحراف معياري (0.55) حيث جاءت مرتفعة، وقد جاءت في المرتبة الأولى مضمون الفقرة (4) بمتوسط حسابي (4.17) والتي تنص على : تتصف المعلومات المحاسبية بقدرتها على تقديم بتغذية عكسية لمتخذ القرار .

ثانيا: محور موثوقية المعلومات المحاسبية.

تحتسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة موثوقية المعلومات الحسابية جدول رقم(8)

الرقم	مضمون فقرات موثوقية المعلومات الحسابية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
5	تعرض المعلومات بصورة صادقة الوضع المالي للبنك	4.17	0.63	1	مرتفعة
6	تضمن الموثوقية حيادية القياس المحاسبي وابتعاده عن غايات الإدارة واحكامها الذاتية	4.11	0.69	2	مرتفعة
8	تتميز المعلومات المحاسبية المقدمة في التقارير	4.05	0.82	3	مرتفعة

				المالية بالحيادية وعدم التحيز	
مرتفعة	4	0.82	3.94	تتميز التقارير المالية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبية بالإفصاح والشفافية	7
مرتفعة		0.72	4.07	الدرجة الكلية	

وفقا لنتائج الجدول (8) فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة في محور موثوقية المعلومات المحاسبية (4.07) بانحراف معياري (0.72) حيث جاءت مرتفعة، وقد جاءت في المرتبة الأولى مضمون الفقرة (5) بمتوسط حسابي (4.17) وبانحراف معياري (0.63) والتي تنص على : تعرض المعلومات بصورة صادقة الوضع المالي للبنك.

ثالثا: محور مقارنة المعلومات المحاسبية

تحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة مقارنة المعلومات المحاسبية جدول رقم (9)

الرقم	مضمون فقرات مقارنة المعلومات المحاسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الممارسة
11	تهدف خاصية لمقارنة المعلومات المحاسبية الى التعرف على نقاط القوة والضعف في البنك	4.35	0.49	1	مرتفعة
12	يجب أن تكون المعلومات المحاسبية قابلة للمقارنة حتى يتمكن المستفيدين منها في اتخاذ القرارات السليمة	4.35	0.78	2	مرتفعة
9	تساعد خاصية القابلية لمقارنة المعلومات المحاسبية على قياس الالتزامات وحقوق الملكية في البنك	3.88	0.78	3	مرتفعة
10	إستخدام المعلومات المحاسبية بالمقارنة يشكل أمر هاماً وإساسياً للمستخدم ولتخذ القرار	3.58	0.82	4	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.04	0.43		مرتفعة

وفقا لنتائج الجدول (9) فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة في محور مقارنة المعلومات المحاسبية (4.04) بانحراف معياري (0.49) حيث جاءت مرتفعة، وقد جاءت في المرتبة الأولى مضمون الفقرة (11) بمتوسط حسابي (4.35) وبانحراف معياري (0.49) والتي تنص على : تهدف خاصية لمقارنة المعلومات المحاسبية الى التعرف على نقاط القوة والضعف في البنك.

للإجابة على سؤال الدراسة الثاني والذي نص " ما درجة تطبيق جودة اتخاذ القرار من وجهة نظر مدراء البنوك؟

تحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة جودة القرار جدول رقم (10)

الرقم	مضمون فقرات جودة القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الممارسة
14	توفير معلومات محاسبية قابلية للمقارنة ترفع من جودة اتخاذ القرار	4.41	0.50	1	مرتفعة
16	توفر المعلومات المحاسبية في الوقت المناسب تزيد من جودة اتخاذ القرار	4.35	0.49	2	مرتفعة
15	وجود نظام محاسبي في البنك يوفر معلومات محاسبية دقيقة وموضوعية يمكنها اتخاذ القرارات ذات جودة عالية	4.23	0.66	3	مرتفعة
13	يتخذ البنك قرارات ذات جودة عالية في حال تطوير وتحديث بيانات نظمها المعلوماتية القائمة بشكل مستمر	3.94	0.82	4	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.30	0.55		مرتفعة

وفقا لنتائج الجدول (10) فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة في محور جودة القرارات (4.30) بانحراف معياري (0.55) حيث جاءت مرتفعة، وقد جاءت في المرتبة الأولى مضمون الفقرة (14) بمتوسط حسابي (4.41) وبانحراف معياري (0.50) والتي تنص على : توفير معلومات محاسبية قابلية للمقارنة ترفع من جودة اتخاذ القرار .

للإجابة على سؤال الدراسة الثالث والذي نص " هل توجد علاقة بين الإقتصاد الرقمي وصناعة جودة القرار من وجهة نظر مدراء البنوك؟

جدول (11) معامل ارتباط بيرسون لمحاور الدراسة الإقتصاد الرقمي وعلاقته بصناعة اتخاذ القرار من وجهة نظر مدراء البنوك

المحور	القيمة الإحصائية	المعلومات المحاسبية	موثوقية المعلومات المحاسبية	قابلية مقارنة المعلومات المحاسبية	جودة اتخاذ القرار
الإقتصاد	معامل الارتباط	1	0.91**	0.78**	0.85**

الرقمي المعلومات المحاسبية	الدلالة الإحصائية العدد	17	.000 17	.000 17
موثوقية المعلومات المحاسبية	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	0.91** .000 17	1 .000 17	0.88** .000 17
قابلية مقارنة المعلومات المحاسبية	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	0.78** .000 17	0.88** .000 17	1 .000 17
جودة اتخاذ القرار	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	0.85** .000 17	0.87** .000 17	0.86** .000 17

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

يلاحظ من الجدول (11) أنَّ كافة معاملات ارتباط بيرسون لعلاقة فاعلية محتوى الدورات التدريبية للمعلمين والمجالات التابعة له بأدائهم وبمجالته من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة المفرق، قد كانت موجبة (طردية الاتجاه) وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

نتائج الدراسة:

أشارت نتائج الدراسة أنَّ درجة ملائمة المعلومات المحاسبية وموثوقيتها وقابلية مقارنة المعلومات المحاسبية وكذلك جودة اتخاذ القرار بالبنوك في دولة الكويت كان مرتفعاً، ويعزو الباحث الإرتفاع في ملائمة المعلومات المحاسبية إلى احتمالية أن أهداد البيانات المالية وفقاً لملائمة المعلومة يؤدي إلى زيادة قدرة المعلومة المحاسبية في التأثير القرار، وكما تقديمها في الوقت المناسب للمستفيدين تزيد من فعالية اتخاذ القرارات وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة بلال و العمري، (2019) حيث جاءت درجة ملائمة المعلومات المحاسبية بدرجة مرتفعة. كما أشارت نتائج الدراسة أنَّ درجة مقارنة المعلومات المحاسبية بالبنوك في دولة الكويت كانت مرتفعاً، ويعزو الباحث الإرتفاع في درجة مقارنة المعلومات إلى احتمالية أنه تساعد خاصية القابلية لمقارنة المعلومات المحاسبية على قياس الإلتزامات وحقوق الملكية في البنك، وتتضمن التقارير المالية التي تصدرها البنوك معلومات محاسبية قابلة سواء الفترات السابقة. كما أظهرت نتيجة السؤال الثالث عن وجود علاقة الإرتباطية بين الإقتصاد الرقمي وجودة اتخاذ القرار (طردية الاتجاه) ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) كبيرة القوة جداً، وقد يفسر هذا الإرتباط بضرورة تقديم الحوافز المناسبة وإعطائهم فرصة الإختيار لهذه الإستراتيجيات بهدف تطوير أدائهم ويرجع السبب في ذلك بأن العمل في البنوك يحتاج إلى جهد ودقة كبيرة جداً، لذلك تعزيز جودة وصناعة اتخاذ القرارات.

التوصيات

- -درجة ملائمة المعلومات المحاسبية بالبنوك كان مرتفعاً لذلك يوصى الباحث بتعزيز خلق بيئة ملائمة للحصول على المعلومات المحاسبية ذات جودة عالية كون هذه المعلومات تقيد في ترشيد وصنع القرارات.
- -درجة موثوقية المعلومات المحاسبية بالبنوك كان مرتفعاً لذلك يوصى الباحث بتعزيز اهتمام البنوك بمتطلبات مستخدمي المعلومات المحاسبية بأنماطهم المتنوعة من خلال الإفصاح عن تلك المعلومات بالكم والنوع وفي الوقت اللازم ومعرفة مدى صدقها وموثوقيتها.
- -درجة القابلية لمقارنة المعلومات المحاسبية بالبنوك كان مرتفعاً لذلك يوصى الباحث بتعزيز اهتمام البنوك بتعزيز العمل على تحديث نظام المعلومات المحاسبية بصورة مستمرة وأن تكون المعلومات قابلة للمقارنة حتى يتمكن المستفيدين منها باتخاذ القرارات المناسبة بما يتوافق مع بيئة أعمال البنوك.
- -تشجيع القائمين على عمل أنظمة المعلومات المحاسبية في البنوك على إجراء البحوث التطبيقية وذلك في إطار المشكلات التي تعترضهم أثناء العمل، وتقديم كافة الإحتياجات المطلوبة من قبل البنوك.

المراجع العربية:

1. أبو نصار، محمد.(2008). المحاسبة الإدارية 2، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
2. العلوان، محمد و زيادات، زيد.(2019). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرار في البنوك الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية. (2) 90-113.
3. بوشوشة، هبة وبوعشة، مبارك.(2018). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية . رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
4. بيسوني، عبد الحميد.(2012). نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
5. الجابري، جمال(2016) دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي في مؤسسة اقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، تونس.
6. درغام، ماهر و الفراء، نهلة.(2018). العلاقة بين تطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتعزيز الميزة التنافسية للبنوك الفلسطينية في قطاع غزة. قسم المحاسبة- كلية التجارة- غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. (2): 33-66.
7. السامري، ايمان و الزعبي، هيثم.(2015). نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
8. -ستيفن ، موسكوف و مارك، سيمكن.(2002). نظم المعلومات المحاسبية لإتخاذ القرارات_ مفاهيم وتطبيقات. ترجم د. كمال الدين، د. أحمد حامد.
9. شياح، إبراهيم عبدالعزيز.(1993). أصول الإدارة العامة، مطبعة المعارف، الإسكندرية.
10. الصيرفي، محمد.(2006). القرار الإداري ونظم دعمه، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

11. عاشور، يوسف و رستم، رفعت و البحيصي، منال.(استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية_ استخدام نموذج محاكاة بالحاسوب لحل مشكلة خطوط الانتظار في عيادة صحية.(2012). رسالة ماجستير، كلية التجارة- الجامعة الإسلامية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون،(2): 1-26.
12. العلوان ، محمد و زيادات، زيد.(2019). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. (2) : 90-113.
13. العمري، محمد و بلال، زروق.(2018).أثر خصائص المعلومات المحاسبية على جودة اتخاذ القرارات- دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار-سلطنة عمان. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (3)،: 78-99.
14. -ليستر، هيجر و سيرج، مارتين(2007). المحاسبة الإدارية ، ترجمة د.أحمد حجاج.
15. الميداوي، محمد.(2020). كيف تدخل عالم الاقتصاد الرقمي حتى لو لم تكن مبرمجا، مقالة، مجلة مستقل. الموقع الإلكتروني، <https://blog.mostaql.com/digital-economy>
16. يحيى، زياد، و الحبيطي، قاسم محسن.(2003). نظم المعلومات المحاسبية، ط1، وحدة الحداثة للطباعة والنشر، الموصل، العراق.
17. دفيلا، خالد.(2016). دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات. (موقع إلكتروني: www.linkedin.com/pulse)

المراجع الأجنبية:

1. Fernadez(2003), Les nouveaux tableaux des managers, le projet decisionnel dans sa totalite,edition d organisation,3 edition Paris.
2. Goutam.D Narain.G, Jasashwi. M. Manoj.KR,(2018). New decision support system for strategic planning in process industries Computational result. Computer & Industrial Engineering. 124 36-47.
3. Jaafreh, A AL- abedallat, A (2011), The Relationship between National Culture and DSS Uasge in Jordanian Banking : A Proposed Conceptual Framework , European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, Issue 42.