

فعالية نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية The effectiveness of the information system in the decision-making process of the Algerian Economic Organization

فريدة بوزمارن¹، محمد خثير²

¹ طالبة دكتوراه، مخبر الصناعة ت م إ، جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة، الجزائر،

bouzemarene@univ-dbkm.dz

² أستاذ، مخبر الصناعة ت م إ، جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، *m.khatir@univ-dbkm.dz*

تاريخ الاستلام: 2021/3/2 تاريخ القبول: 2021/11/22 تاريخ النشر: 2022/3/15

ملخص:

الهدف الرئيسي من هذا البحث هو دراسة فعالية نظام المعلومات وأثره في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. ومن أجل الإجابة عن اشكالية البحث قمنا بإعداد استبيان يدرس أثر نظام المعلومات على مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات، موجه لعينة من الأفراد العاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية والمؤهلين لاتخاذ القرارات بها. بعد تحليل الاستبيان تم التوصل الى أن تطبيق نظام المعلومات يؤثر معنويا في مراحل عملية اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات عينة الدراسة، حيث أن توفر نظام المعلومات يفسر ما مقداره 45% من عملية اتخاذ القرارات، وأن معامل الارتباط بينهما بلغ 0,68. وقد أوصت الدراسة بضرورة اعتماد نظام للمعلومات بالمؤسسة الجزائرية لما له من اثر إيجابي على عملية اتخاذ القرارات.

كلمات مفاتيحية: المعلومات، القرارات، نظم المعلومات، عملية اتخاذ القرار، المؤسسة الاقتصادية.

التصنيف Jel : M150

Abstract:

In order to answer the research problem, we prepared a questionnaire that examines the impact of the information system on the decision-making process, directed to a sample of workers who are qualified to make decisions in Algerian economic organizations. In this study we found that the application of the information system significantly affects the decision-making process in the organizations, as the application of the information system explains 45% of the decision-making process, and the correlation coefficient between them is 0.68.

The study recommended the adopting an information system in the Algerian organization, because of its positive impact on the decision-making process.

Key words: information, decisions, information systems, decision-making process, economic organization.

Jel Classification Codes :M150

المؤلف المرسل: محمد خثير، الإيميل: *m.khatir@univ-dbkm.dz*

1. مقدمة:

في ظل بيئة متغيرة ومعقدة أصبح لزاما على المؤسسات السعي الجاد للحصول على معلومات تتميز بالدقة والشمول، وهذا لن يتأتى إلا باستخدام نظام معلومات كفؤ وفعال يمكن متخذ القرار باختيار البدائل المناسبة بكفاءة وفعالية. إذ أن هذه المعلومات تعكس صورة القرارات التي تأخذها المؤسسة في ظل كل هذه الظروف التي تؤثر عليها، ويتوقف نجاح هذه المؤسسة على قدرتها في تحقيق أهدافها من خلال اتخاذ قرارات صحيحة.

الإشكالية الرئيسية:

ولمعرفة أهمية وفعالية نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لنظام المعلومات على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة؟

الأسئلة الفرعية: للإجابة عن الإشكالية المطروحة ارتأينا وضع الأسئلة الفرعية التالية:

- هل نظام المعلومات مهم بالنسبة لعمليات اتخاذ القرار بالمؤسسة".

- هل يتم اتخاذ القرارات بالمؤسسة على نظام المعلومات".

فرضيات الدراسة: استندت دراستنا على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: هناك أثر ذو دلالة احصائية لنظام المعلومات على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة"

الفرضية الأولى: نظام المعلومات مهم في مختلف عمليات اتخاذ القرار بالمؤسسة.

الفرضية الثانية: يتم اتخاذ القرارات بالمؤسسة من خلال نظام المعلومات.

أهمية الدراسة: وتنبع أهمية الدراسة من خلال تبيان النقاط التالية:

- أهمية المعلومات ونظم المعلومات خاصة في ظل اقتصاد المعرفة.

- أهمية عملية اتخاذ القرار في المنظمات اليوم باعتبارها جوهر العملية الإدارية.

- أهمية استخدام نظم المعلومات لرفع من فعالية القرار.

منهج الدراسة: يختلف منهج الدراسة باختلاف المواضيع وطبيعتها وحسب طبيعة موضوعنا هذا إعتدنا في دراستنا على جانبيين، في الجانب النظري إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي نراه الأنسب لموضوعنا، بينما الجانب التطبيقي فقد تم اعتماد أداة الاستبيان من خلال دراسة الحالة.

الدراسات السابقة: يمكن إيجاز أهم الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الأول نظام

المعلومات والمتغير الثاني عملية اتخاذ القرار فيما يلي:

أ/دراسة الباحث: سليم منى بعنوان "أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين في البنوك الجزائرية".

وقد هدفت هذه الدراسة إلى محاولة لاكتشاف بعض أنظمة المعلومات ذات الصلة بتحسين أداء الموظفين في البنوك التجارية الجزائرية، بالإضافة إلى توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد الإدارة في البنوك الجزائرية باتخاذ قرارات صائبة وذلك باستعمال نظم المعلومات لقياس فاعلية أداء الموظفين .
وقد خلصت نتائج الدراسة إلى:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات على أداء الموظفين في البنوك محل الدراسة.
 - يرفع نظام المعلومات من أداء الموظفين من خلال مساعدتهم على إنجاز أعمالهم في وقت قصير وبأقل تكلفة ومنه اتخاذ القرار بشكل جيد وسريع وهذا ما يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي.
 - كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلومات تساعد في اتخاذ القرارات، فهي المادة الأولية التي يصنع منها القرار.
- ب/دراسة الباحث: بلال مسرحد بعنوان "نظم المعلومات القرارية المساعدة على اتخاذ القرار".

وقد خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها تعتبر عملية اتخاذ القرار لب العملية الادارية والنشاطات داخل المنظمات وخارجها والتي من خلالها تسعى إلى تحقيق أهدافها، لنظم المعلومات أهمية كبيرة في المنظمات حاليا خصوصا بعد تطورها وتنوع استخداماتها خاصة فيما يتعلق باتخاذ القرارات. كما توصل الباحث إلى أن هناك مجموعة من نظم المعلومات المساعدة على اتخاذ القرار والمستخدمه حاليا من طرف المنظمات ولقد تطورت هذه النظم القرارية حسب تطور مناخ الأعمال واحتياجات المنظمات وظهور مشكلات جديدة وأكثر تعقيدا.

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها اشتركت بتناول أبرز الأمور المتعلقة بنظام المعلومات وتأثيراته المختلفة على مراحل اتخاذ القرار.
إلا أنه وبالرغم من الأهمية العلمية للدراسات السابقة، إلا أنه توجد بعض النقاط التي تميز بها هذا البحث أهمها:

- إبراز نظريا العلاقة بين نظام المعلومات واتخاذ القرار وكيف يمكن للمعلومة المتولدة عن نظام المعلومات أن تسهم في ترشيد القرارات المختلفة.
- تحليل واقع استخدام نظم المعلومات وأثره على كفاءة وفعالية القرارات المتخذة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تقسيمات البحث :

للإجابة عن هذه الإشكالية قمنا بتقسيم بحثنا هذا على النحو التالي:

- الإطار النظري لنظام المعلومات وعملية اتخاذ القرار.
 - دراسة أثر نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
2. الإطار النظري لنظام المعلومات وعملية اتخاذ القرار:

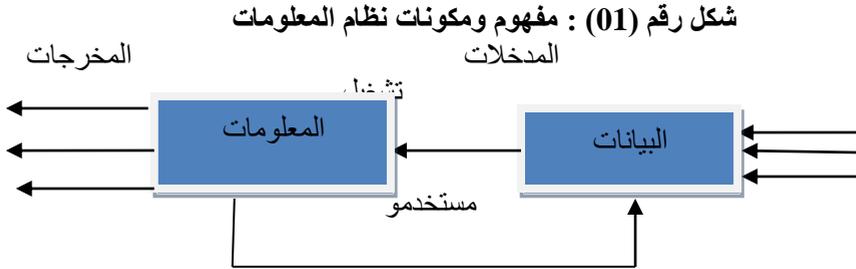
يهدف نظام المعلومات الى توفير المعلومات اللازمة لكل المستويات الادارية بالمؤسسة من اجل مساعدة متخذ القرار على اتخاذ قرارات فعالة. حيث سيتم في هذا الجزء تقديم مفاهيم حول نظام المعلومات واتخاذ القرار والعلاقة بينهما.

1.2 مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات واتخاذ القرار:

1.1- مفهوم نظام المعلومات:

يعرف **نظام المعلومات** بأنه "مجموعة من العناصر البشرية والآلية، التي تعمل معا على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها، طبقا لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة، بغرض إتاحتها لصانعي القرارات والمستفيدين الآخرين" (الجنابي، 2005) ويعرفه ريكس بأنه "مجموعة منظمة من الموارد والأجهزة، والبرمجيات، والأفراد، وبيانات وإجراءات تسمح باقتناء معالجة تخزين ونشر واسترجاع المعلومات على شكل معطيات، وصور وأصوات... إلخ داخل المنظمة" (reix، 2002، صفحة 75) كما يعرف بأنه عملية مزج كل الموارد البشرية والمعلوماتية من أجل جمع، تخزين، واستعمال المعطيات بشكل يسمح بتسيير ناجح للعمليات داخل المنظمة" (عثمان، 2018، صفحة 78)

والشكل التالي يلخص هذه التعريفات:



المعلومات

التغذية العكسية

المصدر: عامر قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص24.

وتتجلى أهداف نظام المعلومات فيما يلي:

-تحسين كفاءة أداء المهام الروتينية بالتنظيم أو رفع كفاءة تشغيل وانجاز الاعمال الروتينية بصورة دقيقة وسريعة وبتكلفة أقل وذلك عن طريق ضبط العناصر أو الموارد المستخدمة والمتمثلة في العاملين والمعدات ونظم الرقابة.

-دعم مساندة اتخاذ القرارات عن طريق المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات بعج إجراء التحليل المنهجي والمنطقي المحدد على هذه المعلومات وأيضا بعد دراسة ردود أفعال مستخدمي المعلومات والتي يجب أن يستقبلها نظام المعلومات عن طريق مدخلاته كتغذية عكسية أو مرتدة، كل ذلك تجنباً لعدم قصر مسؤولية اتخاذ القرار على الإدارة العليا فقط.

زيادة الفرص الاستثمارية للمنظمة عن طريق توافر المعلومات التي توفرها نظم المعلومات القوية سواء عن متغيرات رأس المال العامل أو متغيرات رأس المال الثابت، وأيضاً عن متغيرات الأسواق والأسعار.

-تحسين جودة المنتجات الحالية عن طريق تدفق المعلومات الكافية والدقيقة والملائمة فضلاً عن ابتكار منتجات جديدة كرد فعل لتدفق المعلومات بالقدر الذي يساعد الإدارة العليا في تفهم التكنولوجيا المتطورة في المجال الصناعي (العشماوي، 2000، صفحة 65) حتى يؤدي نظام المعلومات دوره على أكمل وجه يجب أن تتوفر في المعلومة التي ينتجها نظام المعلومات **الخصائص التالية:**

- **الدقة:** وتعني أن تكون المعلومات صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات، ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.

- **الشمولية:** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار.

- **التوقيت:** إذ لا قيمة للمعلومات إذ لم تصل إلى المستفيدين في الوقت المناسب، حيث تعد المعلومات المادة الأولية للقرارات وتوفرها في الوقت المطلوب أمر ضروري.

- **المرونة:** وتعني قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستخدمين.

- **قابلية للقياس:** على معد المعلومات أن تكون لديه معلومات قابلة للقياس، ويلاحظ أن بعض المعلومات تقبل القياس الكمي وبعضها لا يقبل القياس، وبالتالي يستخدم معها القياس الوصفي.

-**الوضوح:** بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل أي أن تكون مكتوبة بلغة سهلة وواضحة ومفهومة (منى، 2017، الصفحات 32-33)

2.1. مفهوم القرار وعملية اتخاذ القرار: يعتبر القرار الذي يمثل الحل الأفضل للمشكلة جزءاً من عملية تنطوي على مجموعة من المراحل أو الخطوات تسمى عملية اتخاذ القرار.

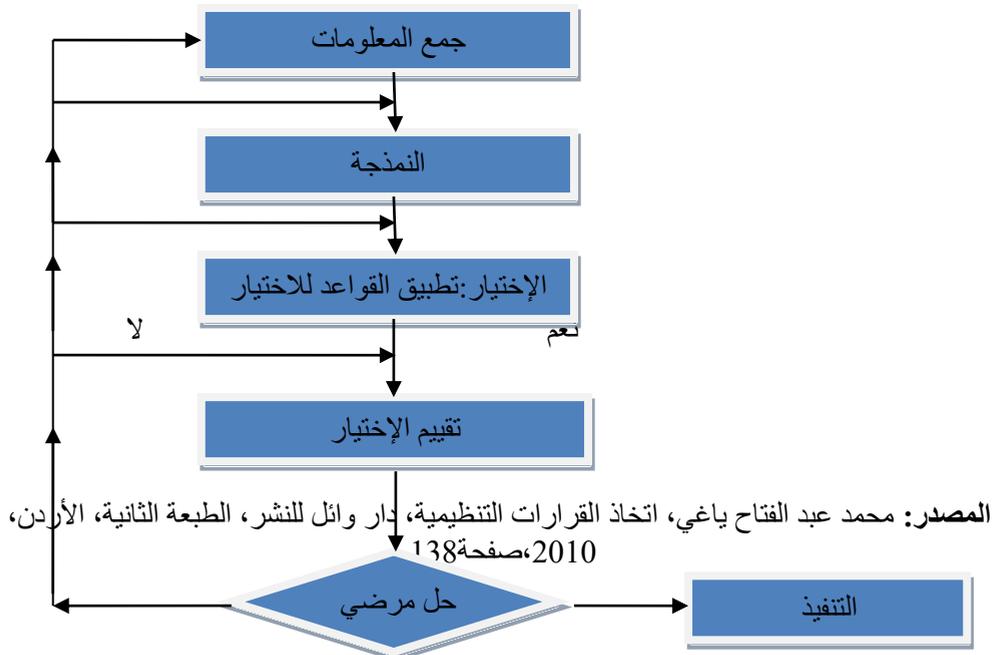
يعرف سيمون القرار بأنه "إختيار بديل من بين عدة بدائل لحل مشكلة ما" (الفضل، 2009، صفحة 49)، كما يعرف بأنه "خطة أو مرحلة من عملية مستمرة تتضمن عدة بدائل ترتبط بهدف أو أهداف، تدفع توقعات إنسان ما في الخطة إلى تحديد طرق لحل معين، والتزام يوجه إلى بذل قوته العقلية وجهوده لتحقيق الأهداف." (شهيد، 2018، صفحة 243)

ويعرف علاء الدين محمود القرار على أنه "عبارة عن عملية تشكيل نظاماً يتكون من العناصر المترابطة والمتفاعلة معا والتي تأثر ببعضها في بعض"، أما القرار من وجهة نظر الفرد: هو أن أفعل الشيء معين أو لا أفعله أما من وجهة نظر المنشأة، فالقرار قد يكون فيه نجاح المنشأة أو فشلها.

ونستنتج من هذه التعاريف أن القرار هو المفاضلة بين مجموعة من البدائل المتاحة لدى متخذ القرار.

حسب سيمون فإن عملية اتخاذ القرار "تمثل قلب العملية الإدارية وتتعلق بعملية اختيار أفضل وأمثل بديل من البدائل من البدائل المتاحة." وعرفها هولت بأنها "عملية تحديد المشاكل وتقييم الحلول واختيار الحلول البديلة واختيار بديل واحد وتنفيذه".
 فعلمية اتخاذ القرار هي "عملية اختيار بين بديلين أو أكثر عبر عدة طرق ممكنة تقود نحو هدف معين"، كما عرفها الصيرفي بأنها "عملية عقلانية رشيدة تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة.
 لقد رأينا أن عملية اتخاذ القرار عملية المفاضلة، والقرار المتوصل إليه لا يمكن أن يصدر بصورة عفوية إنما هناك مجموعة من المراحل. إذ يرى سيمون أن عملية اتخاذ القرار على أي مستوى إداري تتكون من ثلاث مراحل (مسرحد، 2017، الصفحات 46-47) وهي:
 أ/ **مرحلة الاستخبار:** ويتم فيهل البحث والاستطلاع عن مواقف مناسبة لاتخاذ القرارات، ويقوم متخذ القرار بالحصول على البيانات والمعلومات وتشغيلها، وفحصها للوصول إلى مؤشرات تدل على طبيعة المشكلة والفرص المتاحة.
 ب/ **مرحلة التصميم (النمذجة):** وهي مرحلة البحث عن البدائل المختلفة أو المحتملة عن طريق فهم طبيعة المشكلة ووضع حلول ملائمة لها واختبارها وتقييمها.
 ج/ **مرحلة الاختيار:** وتتمثل عملية اختيار البديل الأنسب لتحقيق الأهداف والقيام بتنفيذه ثم مراقبة عملية التنفيذ، والشكل التالي يمثل عملية اتخاذ القرار حسب سيمون:

شكل رقم (02): عملية اتخاذ القرار حسب Simon Herbert



وهناك مجموعة من العوامل تزيد من فعالية عملية اتخاذ القرار، وتتمثل فيما يلي (مرغي، 2014، صفحة 63)

- الاعتماد على قاعدة كافية ودقيقة من البيانات حول المتغيرات المتعلقة بالمشكلة.
- الاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات الحديثة أثناء مراحل عملية اتخاذ القرار.
- أن يبنى القرار على معلومات صحيحة وموثوقة وحديثة.
- أن يكون القرار متوافقا مع الخطط العامة للدولة وأن يكون قابلا للتنفيذ.
- أن يأخذ في الاعتبار الموارد البشرية والمادية المتوفرة، وسرعة التنفيذ وعناصر الرؤية المستقبلية.

2.2 دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار:

2.2.1 أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار:

- لقد انقسمت آراء الباحثين فمنهم من يرى ان للمعلومات ونظم المعلومات دور وأهمية كبيرة في اتخاذ القرار ومنهم من يقلل ذلك وفيما يلي عرض لهذه الآراء.
- يرى مينتزربرغ Mintzberg أن هناك غموض في العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرار من خلال الحجج التالية (قارة، 2017، صفحة 90)
- تفضيل المديرين للمعلومات غير الرسمية وغير المهيكلة في اتخاذ القرار.
 - تفضيل المعلومات الناعمة عن المعلومات الصلبة من طرف المديرين.
 - أغلب المعلومات التي يوفرها الحاسوب لا تأتي في الوقت المناسب.
 - المعلومات غير المهيكلة لا يمكن إدماجها في أي نظام معلومات لأن لمعلومات الاستراتيجية في المؤسسة تحفظ في عقول المديرين وليس الحاسوب.
 - المعلومات التي لا نجدها في التقارير هي التي تمثل نظام المعلومات حقيقي للمدير.
 - يرى أن المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات للمديرين غالبا ما تكون محدودة.
 - نظام المعلومات الحقيقي يتمثل في دماغ المديرين.
 - يؤكد أن المعلومات ليست غاية لحد ذاتها وإنما هي القاعدة الأساسية لعملية اتخاذ القرار.
- أما سايمون Simon له رأي آخر حيث يؤكد أن نظم الداعمة للقرار تساهم بشكل أكيد في تحسين القرارات من خلال الحجج التالية (قارة، 2017، صفحة 91) :
- النظم الداعمة للقرار ستساهم بالتأكيد في تحسين نوعية القرارات.
 - الغاية الأساسية للنظم المساعدة في اتخاذ القرار هو ضمان تحويل البيانات إلى معلومات لاستعمالها في اتخاذ القرار.

-يرى يأن الفرد لا يمكنه أن يتخذ قرارات بالاعتماد فقط على مهاراته ذكائه وتجربته.

أما الباحثين مارش وفيلدمان Feldman/ March فيؤكدان أن هناك تأثير لنظام المعلومات على اتخاذ القرار لكنه ضعيف، وذلك عبر الحجج التالية (قارة، 2017، صفحة 92):

- غموض العلاقة بين المعلومات واتخاذ القرار.
- أغلب المعلومات التي يتم جمعها ونشرها من طرف الأفراد والمؤسسات علاقتها بالقرارات ضعيفة.

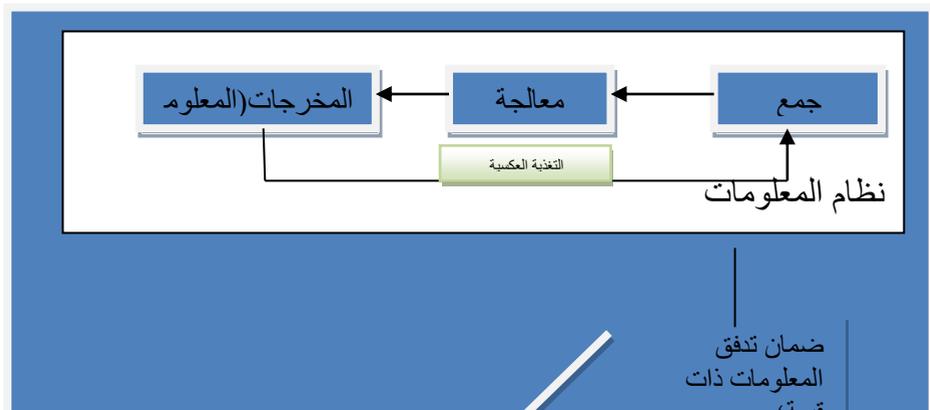
-المديرون يبحثون على المعلومات التي غالبا ما تجمع من أجل تبرير القرار الذي اتخذ من قبل، أي أن أغلب المعلومات يتم جمعها بعدما يتم اتخاذ القرار.
-نادرا ما يتم الاعتماد على المعلومات التي يتم جمعها لمتابعة اتخاذ القرار.
-المهمة الأساسية للمعلومات تتمثل في التقليل من عدم التأكد فيما يخص بعض الحالات المستقبلية الموافقة لاتخاذ القرار.
-أغلب المعلومات التي يتم جمعها وتبادلها بين الأفراد لا يتم الاعتماد عليها كثيرا في اتخاذ القرار.

2.2. العلاقة بين نظام المعلومات واتخاذ القرار: إن أهم ما يميز العلاقة بين المعلومات واتخاذ القرار ارتباطها بمفهوم قيمة المعلومات أو الفائدة المتوقعة منها، ويتم تحديد قيمة المعلومة أو منفعتها عند المقارنة بين تكلفة الحصول على المعلومة مع الربح الذي تمت التضحية به عند عدم اختيار البديل الأمثل، ومنفعة المعلومات تتمثل في مدى إسهامها في ترشيد القرارات المختلفة.

إذ تعتمد فائدة المعلومات بعوامل كثيرة تتعلق بمجال الاستخدام، مثل طبيعة القرارات التي يواجهها وطبيعة النموذج القراري المستخدم، مصادر المعلومات التي يحتاجها، مقدار نوعية المعلومات السابقة المتوافرة، المقدرة على تحليل المعلومات، ومستوى الفهم والإدراك لدى متخذ القرار، وكذا ملاءمة المعلومات والتي تعنى وجود ارتباط منطقي بين المعلومات وبين القرار.

كما أن عملية اتخاذ القرار دائما محددة بفترة زمنية لذلك فإن المعلومات الملائمة هي تلك التي تتوافر في الوقت المناسب (مناصرية ا.، 2013، الصفحات 157-158).
بالإضافة لذلك تسهم نظم دعم القرار بتوفير وسائل التفاعل المباشر بين متخذ القرار والنظام، وتوفير له قاعدة البيانات وقاعدة النماذج التي تمكنه من إجراء التحليلات اللازمة لمعرفة النتائج التصرفات البديلة بل بعض الأحيان تقدم له البديل الأمثل لحل المشكلة وهذا ما يزيد من فعالية صنع القرار، كما تسمح نظم معلومات التسويق للمديرين بالحصول على المعلومات التي يحتاجونها بشكل مباشر وسريع ومنسق مع احتياجاتهم، فضلا عن هذا فإن نظام المعلومات الإنتاج يوفر لمديري الإنتاج المعلومات لتشغيل الأفضل لنشاطاته واتخاذ القرارات الروتينية، كما تستخدم مخرجات نظام التمويل في التنبؤ المالي وإدارة تمويل ورقابة المالية واتخاذ القرارات المناسبة، أما نظام المعلومات الموارد البشرية يوفر معلومات في شكل تقارير دورية واستثنائية تدعم المرحلتين الأولتين من مراحل عملية اتخاذ القرار (مرغي، 2014، الصفحات 94-103).

شكل رقم (03): العلاقة بين نظام المعلومات واتخاذ القرار



المصدر: (مرغي، 2014، الصفحات 94-103).

3. دراسة أثر نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية:
من أجل دراسة طبيعة دراسة أثر نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار تم الاستعانة باستبيان موجه للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والمؤهلين لاتخاذ القرارات بها.

3.1 مجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع ومعالجة المعطيات.

3.1.1 مجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع ومعالجة المعطيات:

يتكون مجتمع الدراسة من بعض المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر، وقد اختيرت عينة الدراسة بشكل طبقي من جميع المديرين والموظفين في المستويات الادارية في المؤسسات عينة الدراسة، لذا تم توزيع 90 استرودنا منها 84، وقد تم استبعاد 5 استبيانات لعدم صلاحيتها. ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الاحصائي 79 استبيانة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم الاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية التي يرمز لها باختصار (spss) وذلك من أجل حساب:

- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى درجة ارتفاع أو انخفاض استجابات عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات الإستبيان.

- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة.

- معامل بيرسون وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

لدراسة صدق وثبات الإستبيان تم حساب ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS، حيث كانت قيمته 0,908 وهذا يدل على ثبات جد مقبول وبالتالي يفسر صدق هذا الاستبيان، و تطبيق المقياس لتحقيق أهداف الدراسة.

3.1.2 عينة الدراسة:

بناءً على طبيعة المعلومات المراد جمعها، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي الإستبانة وذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية أو الزيارات

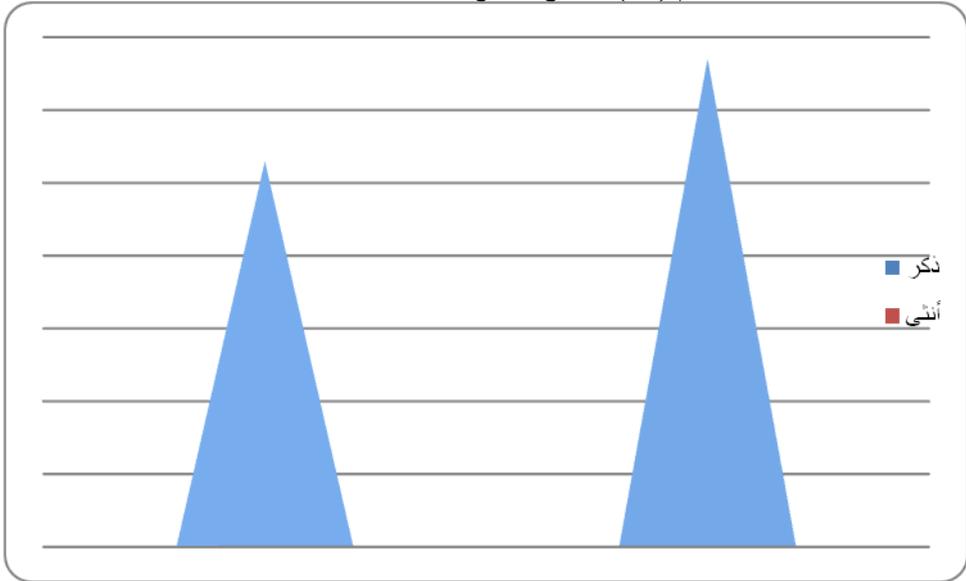
الميدانية، أو الملاحظة، أو المقابلات الشخصية، وعليه فقد قمنا بتصميم إستمارة إستبيان معتمدين على دراسات سابقة تناولت مواضيع نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرار أين قسمنا الإستبانة إلى جزأين:

- الجزء الأول يتضمن المتغيرات المتعلقة بالمعلومات العامة والشخصية عن أفراد الدراسة: والتي تتعلق بالوظيفة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية.
- الجزء الثاني يتكون من المتغيرات التابعة للدراسة ويتضمن فقرات موزعة على محوريين:

- المحور الأول من الإستبانة: يتضمن المتغير الأول وهو نظام المعلومات في المؤسسة ويشتمل على 08 فقرات (أسئلة) ويقابلها عبارات (غير موافق بشدة-غير موافق- محايد - موافق - موافق بشدة) يختار العامل واحدة منها.

- المحور الثاني من الإستبانة: ويتضمن المتغير الثاني وهو عملية اتخاذ القرار في المؤسسة ويشتمل على 10 فقرات (أسئلة) ويقابلها عبارات (غير موافق بشدة-غير موافق- محايد - موافق - موافق بشدة) يختار العامل واحدة منها.
وتتميز عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص:
أ/ من حيث الجنس:

شكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

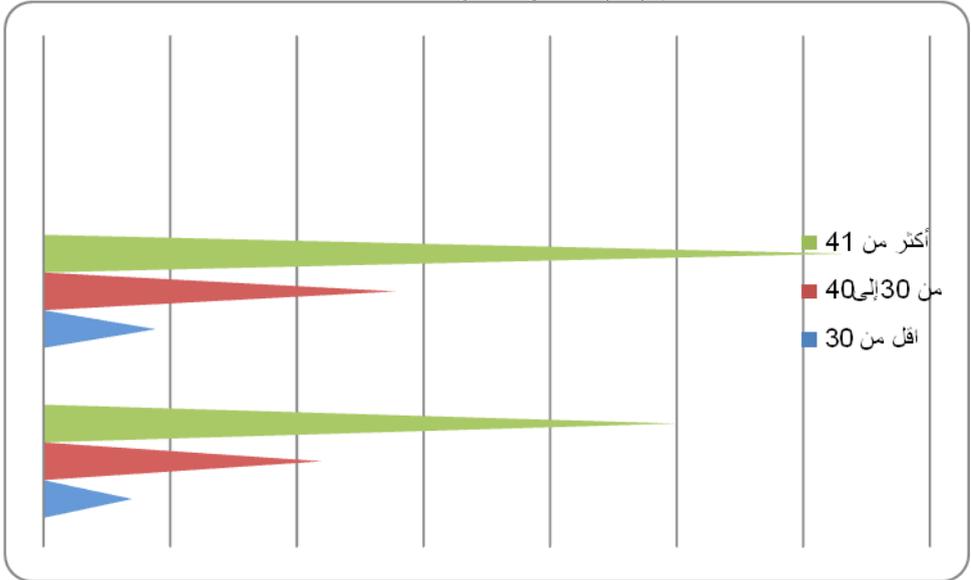


المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على معطيات أفراد العينة

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس أن فئة الذكور والممثلة بنسبة 32,99% أكثر من الإناث والممثلة بنسبة 9,67%.

ب/ من حيث العمر:

شكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

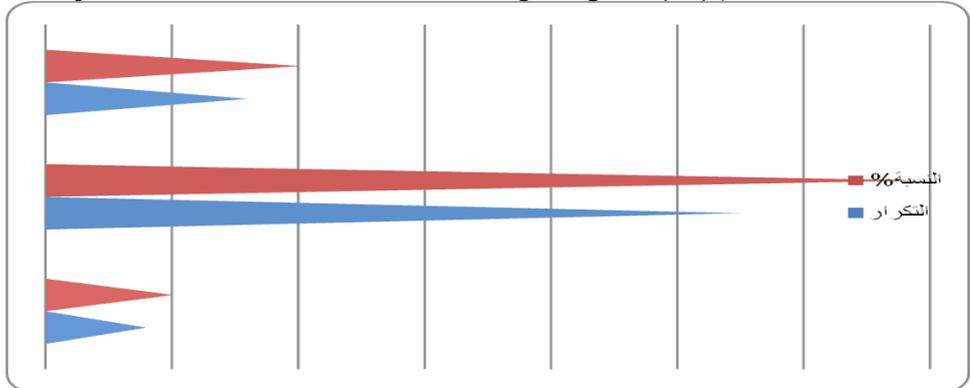


المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على معطيات أفراد العينة.

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر أن الفئة العمرية من 41 سنة فأكثر هي الأعلى والمقدرة بـ 67,09% تليها الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة، بنسبة 27,85%، ثم الفئة العمرية أقل من 30 سنة، بنسبة 8,86%.

ج/ من حيث المؤهل العلمي: وهي موضحة في الشكل التالي.

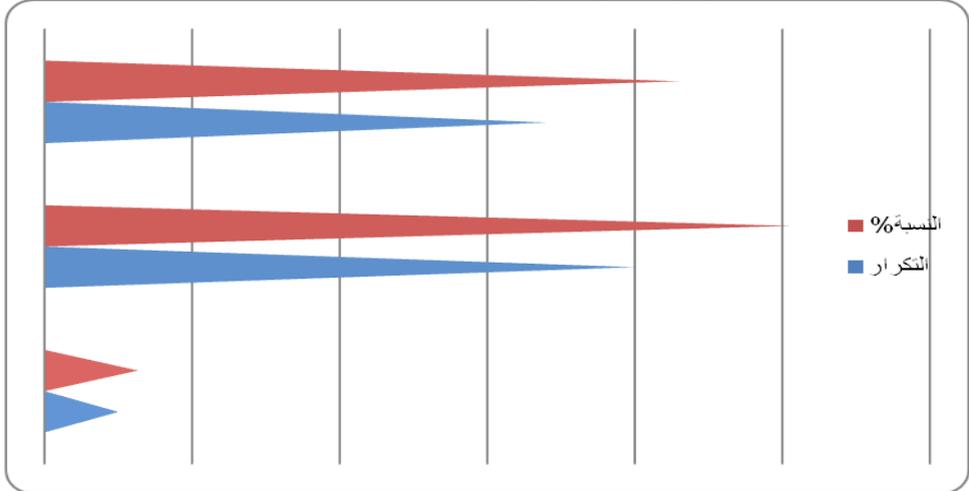
شكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على معطيات أفراد العينة.

يتضح من الشكل أن نسبة المتحصلين على شهادات جامعية مرتفعة إذ تبلغ 89,87% ، فإنه يدل على توفر المؤسسات عينة الدراسة على فئة مؤهلة من العاملين وهذا ما ينعكس إيجابياً في القدرة على استعمال نظام المعلومات في اتخاذ القرار.

د/ الخبرة المهنية: مبينة في الشكل أدناه.



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على معطيات أفراد العينة.

كما يتضح من هذا الشكل أن الأفراد الذين تتجاوز خبرتهم 16 سنة قد بلغت 43,04% وهذه نسبة جيدة إذ أن الخبرة مهمة جداً في اتخاذ القرار، في حين بلغت نسبة الخبرة التي أكثر من 6 سنوات 50,63%.

3. 2 اختبار فرضيات البحث:

3. 2. 1 اختبار الفرضية الأولى:

تتمثل الفرضية الأولى في أن "نظام المعلومات مهم في مختلف عمليات اتخاذ القرار بالمؤسسة".

ومن أجل اختبار مدى صحة أو خطأ هذه الفرضية يستوجب علينا القيام بدراسة وتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محور نظام المعلومات، وذلك على النحو التالي:

يوضح الجدول رقم (01) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور نظام المعلومات، حيث تم قياس المحور بـ (08) عبارات، وتبين النتائج أن المتوسط العام للمتغير المستقل (تطبيق نظام المعلومات) بوسط حسابي 3,20 وانحراف معياري 0,60، ضمن درجة الموافقة المتوسطة، مما يدل على رضا متخذ القرار عن نظام المعلومات، ويدل كذلك على أن المؤسسات عينة الدراسة تدرك الأهمية الكبيرة لنظام المعلومات في مختلف عمليات اتخاذ القرار، وعليه فإنه يمكننا قبول الفرضية الأولى.

جدول رقم (01): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لمحور نظام المعلومات.

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
01	يوفر نظام المعلومات المعلومات في الوقت المناسب.	2,78	0,569	محايد
02	يسمح تطبيق نظام المعلومات بتوفير معلومات ذات جودة عالية تلبي احتياجات طالبيها.	2,12	0,210	غير موافق
03	تميز المعلومات التي يوفرها النظام بالموثوقية.	2,70	0,501	محايد
04	التقارير التي يوفرها نظام المعلومات تحتوي على معلومات شاملة وكاملة تغطي كافة جوانب واهتمامات مستخدميها.	3,81	0,501	موافق
05	تتسم المعلومة المخرجة من نظام المعلومات بالمرونة الكافية.	2,84	0,86	محايد
06	تتسم المعلومة المخرجة من نظام المعلومات بدرجة عالية من الوضوح.	4,13	0,932	موافق
07	يوفر نظام المعلومات المستخدم السرعة المطلوبة في وصول المعلومة إلى مستخدميها.	2,76	0,567	محايد
08	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات دقيقة خالية من الأخطاء.	3,42	0,211	موافق
	تطبيق نظام المعلومات	3,20	0,60	محايد

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2.3.2 اختبار الفرضية الثانية:

تتمثل الفرضية الثانية في أن "يتم اتخاذ القرارات بالمؤسسة من خلال نظام المعلومات".

ومن أجل اختبار مدى صحة أو خطأ هذه الفرضية يستوجب علينا القيام بدراسة وتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محور عملية اتخاذ القرار، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لمحور عملية اتخاذ القرار.

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
-------	--------	-----------------	-------------------	--------

فعالية نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

01	تسمح نظم المعلومات لمتخذ القرار بتشخيص وتحليل المشكلة محل اتخاذ القرار.	2,75	0,412	محايد
02	توفر نظم المعلومات معلومات كاملة عن أبعاد المشكلة	2.09	0.001	غير موافق
03	نظم المعلومات التي تستخدم توفر معلومات كاملة على جميع بدائل المتاحة	3,25	0,62	محايد
04	نظم المعلومات تسمح بتقييم البدائل	4.5	0.713	موافق بشدة
05	ساعد نظام المعلومات تسهيل عملية اتخاذ القرار	3.59	0.71	موافق
06	يسهم نظام المعلومات في خفض درجة عدم التأكد لدى متخذ القرار.	3.80	0.791	موافق
07	بالرغم من توفر المعلومات عن المشكلة مراد حلها إلا أنه لا يتم اتخاذ القرار الصحيح.	2,04	0,021	غير موافق
08	لدى صاحب القرار القدرة على اختيار البديل الأنسب للتطبيق على أرض الواقع.	4	0,897	موافق
09	تتوافق العمليات المبنية داخل نظام المعلومات مع احتياجات متخذ القرار.	4,12	0,975	موافق
10	يسمح نظام المعلومات بمتابعة مراحل عملية اتخاذ القرارات خطوة بخطوة.	4,20	0,981	موافق
	عملية اتخاذ القرار	3,40	3,40	محايد

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (02) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور عملية اتخاذ القرار، حيث تم قياس المحور ب (10) عبارات، وتبين النتائج أن المتوسط العام للمتغير التابع (عملية اتخاذ القرار) يقدر ب3,40 وبانحراف معياري 0,613 وهذا ضمن درجة الموافقة متوسطة، وهذا يدل على أن نظم المعلومات المستخدمة في عينة الدراسة تلبى إلى حد ما متطلبات عملية اتخاذ القرارات، وعليه يمكن القول أن القرارات المتخذة في العينة الدراسة هي قرارات تتخذ في ظل توفر المعلومات اللازمة والكاملة والدقيقة عن أبعاد المشكلة، وعليه فانه يمكننا قبول الفرضية الثانية.

3.2.3 اختبار الفرضية الرئيسية: تتمثل الفرضية الرئيسية في أن "هناك أثر ذو دلالة احصائية لنظام المعلومات على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة"

لقد تم اختبار صلاحية العلاقة التأثيرية لمستوي نوعية المعلومات في عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل التباين بين هذين المتغيرين كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (03): نتائج اختبار الفرضية

معامل	معامل	معامل التحديد	الخطأ المعياري	قيمة E	مستوى	درجة
-------	-------	---------------	----------------	--------	-------	------

الارتباط	التحديد R	المعدل	للتقدير	الدلالة sig	الحرية df
00,68	0,45	0,43	0,3680	0,000	72

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح أن النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التآثرية لتوفر تطبيق نظم المعلومات على اتخاذ مختلف القرارات حيث بلغت قيمة F 45,56 بمستوى معنوية أقل من 0,05. ويبين الجدول كذلك أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ 0,68 وأن معامل التحديد بلغ 0,45 وهذا يعني أن توفر نظام المعلومات يفسر ما مقداره 45% من التغير الحاصل في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات (متغير تابع) وهي قوة تفسيرية جيدة، تدل على تأثير توفر نظام المعلومات في رفع من فعالية اتخاذ القرارات وأن نسبة 55% ترجع إلى متغيرات أخرى .

جدول رقم (04) معاملات الانحدار لتأثير تطبيق نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرارات.

النموذج	معاملات B المتغيرات	T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الإحصائية
الثابت	1,44	4,77	0,000	
خصائص نظم المعلومات	0,68	7,54	0,000	معنوي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أن T المحسوبة 7,54 أكبر من T الجدولية 1,96 وأن مستوى المعنوية أقل من 0,05 وبذلك فإن توفر خصائص نظم المعلومات يؤثر طردياً على عملية اتخاذ القرارات

$$Y=1.44+0.68X$$

وفقا للنموذج التالي:

إذن بناء على التحليل الإحصائي والنتائج السابقة يتم قبول الفرضية الرئيسية "هناك أثر ذو دلالة احصائية لنظام المعلومات على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة".

ومن ثم يؤثر تطبيق نظم المعلومات معنويا في عملية اتخاذ القرارات على مستوى مؤسسات عينة الدراسة.

4. خاتمة:

يعتبر اتخاذ القرار أمر حتمي لا غنى عنه في المنظمات الأعمال وحتى تكون هذه القرارات ذات تأثير فعال يجب أن تستند على نظام معلومات كفي وفعال يوفر للمديرين معلومات دقيقة وأهم أن تصل المستخدمين في الوقت المناسب.

ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا إلى النتائج التالية:

-يسمح نظام المعلومات بجمع وتشغيل البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة.

-تلعب نظم المعلومات أهمية كبيرة في المنظمات الحديثة.

-تعتبر عملية اتخاذ القرار قلب العملية الإدارية في المنظمة.

-نستنتج أن بعض الباحثين وفي مقدمتهم مينتزبرغ Mintzberg يؤكدون على غموض العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرار.

-يرى بعض الباحثين مارش وفيلدمان Feldman/March بأن تأثير نظام المعلومات في اتخاذ القرار ضعيف.

-يرى سايمون Simon أن نظم الداعمة للقرار تساهم بالتأكيد في تحسين القرارات.

-زيادة قيمة المعلومات وجودتها تساهم بأثر مباشر في عملية اتخاذ القرار.

-بينت نتائج الدراسة أن المؤسسات محل الدراسة تؤمن بالدور الفعال الذي يلعبه نظام المعلومات في تأدية مختلف وظائفها، حيث أن تطبيق نظام المعلومات جاء ضمن درجة الموافقة المتوسطة بوسط حسابي 3,20 وانحراف معياري 0,60.

-أن مراحل عملية اتخاذ القرار جاء ضمن درجة الموافقة متوسطة، بمتوسط يقدر ب3,40 وانحراف معياري 0,613.

-يؤثر تطبيق نظام المعلومات معنويا في مختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات عينة الدراسة حيث يفسر ما مقداره 45% من عملية اتخاذ القرارات وأن معامل الارتباط بينهما بلغ 68 بالمئة.

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، قدمت بعض التوصيات:

-ضرورة تصميم نظام معلومات فعال يضمن تدفق المعلومات بدقة وسرعة ووقت المناسب لكافة المستويات الإدارية بما يسمح من اتخاذ قرارات صائبة.

-على المؤسسات الجزائرية أن تعمل على زيادة مرونة نظام المعلومات لديها بما يتماشى والتطورات الحاصلة في بيئة الأعمال وهذا ما يساهم في زيادة فعالية القرارات المتخذة.

-تنشيط البحوث التي لها علاقة بأنظمة المعلومات لمواكبة المستجدات العالمية.

-تدريب الموظفين بشكل دائم، من أجل تحسين مستوى استخدامهم لنظم المعلومات وتطبيقاتها خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة.

-ضرورة اشراك عمال المؤسسات الجزائرية في عملية اتخاذ القرار من أجل الاستفادة من آرائهم وضمن تقبلهم لتلك القرارات.

5. الإحالات والهوامش :

1. إ. مناصرية. (2004). دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ

القرارات الإدارية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم. مسيلة: كلية العلوم

الاقتصادية جامعة محمد بوضياف،.

2. إ. مناصرية. (2013). أثر نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار. مجلة العلوم

الإنسانية.

3. أحمد عثمان. (2018). نظم المعلومات التسويقية وأثرها على تطوير خدمات البنوك. *مجلة اقتصاديات المال و الأعمال*.
4. الطراونة. (2008). مقدمة في بحوث العمليات. عمان: دار مسيرة للنشر و التوزيع.
5. العشموي. (2000). نظم المعلومات المحاسبية "الإطار العلمي و الواقع العملي". المنوفية: مطابع جامعة المنوفية.
6. الفضل. (2009). الإبداع في اتخاذ القرارات الإدارية. بغداد: إثراء للنشر و التوزيع.
7. ب. مرعي. (2014). نظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرار ، دراسة حالة مؤسسة الجزائر. ورقلة: جامعة قاصدي مرياح.
8. ب. مسرحد. (2017). نظم المعلومات القرارية المساعدة على اتخاذ القرار. *مجلة دراسة استراتيجية*.
9. باغي. (201). اتخاذ القرارات التنظيمية. الاردن: دار وائل للنشر.
10. بوشوشة. (2015). دور نظام المعلومات التسويقية في صنع القرارات التسويقية و دعم عملية الرقابة داخل وظيفة التسويق. *مجلة البحوث الاقتصادية*.
11. ترغيني. (2018). واقع تطبيق الأدوات المساعدة في اتخاذ القرار الاستراتيجي، دراسة حالة ملبنة ومعجنة بودواو ولاية بومرداس. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية*.
12. جلدة. (2009). أساليب القرارات الغدارية الفعالة. عمان: دار الراية.
13. ح. ع مشرفي. (2006). نظريات القرارات الإدارية، مدخل كمي في الإدارة (الإصدار 3). عمان: دار المسيرة.
14. دحاك قارة. (2017). دور وأهمية المعلومات و نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*، الصفحات 89-96.
15. ربحي. (2007). أسس الإدارة المعاصرة. الأردن: دار صفاء.
16. س. منى. (2017). أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية.
17. ش. أ. قاشي. (2018). نظام معلومات الموارد البشرية الألي كـمـجال لتطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية. *مجلة الإدارة والتنمية البحوث والدراسات*.
18. شهيد. (2018). إدارة المعرفة وأثرها على اتخاذ القرار في المؤسسة. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*.
19. ع. ا. محمد عبد القادر. (2002). أساسيات الإدارة. الرياض: دار المريخ.
20. عامر قنديجلي و علاء الدين الجنابي. (2005). نظم المعلومات الادارية. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
21. عبد الغني محمود. (2011). إدارة المنظمات. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.
22. عيشوش. (جوان، 2018). أثر كفاءة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات "دراسة قياسية لمجمع صيدال. *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة*.
23. ن كاسر. (2006). الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الادارية. عمان: دار حامد.

24. ن كنعان. (2004). *إتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق*. عمان: مكتبة دار الثقافة.

25. ن. ا. مزهودة. (2017). *أثر نظام المعلومات المتكامل "ERP نموذجاً" على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية "دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات العاملة في الجزائر*. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

26. R reix. (2002). *paris: système d'information et management des ordanisation*. R reix.26
vuibert.