

## دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

### Role of Management Information Systems in Administrative Decision

د. بلفكرات رشيد

جامعة الجزائر 3

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى قياس العلاقة بين نظم المعلومات الادارية وعملية اتخاذ القرار في الادارة المحلية، وذلك بغرض تحديد مدى فاعلية نظام المعلومات المطبق في المؤسسة من حيث قدرة النظام على توفير المعلومات والبيانات التي يحتاجها صانع القرار بما يمكن من توفير السرعة والدقة في اتخاذ القرار الاداري، وذلك بالاعتماد على نظم تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات الحديثة لما توفره هذا التكنولوجيا من كفاءة في نقل البيانات والمعلومات بين تقسام وفروع المؤسسة من جهة، وكذا قدرة هذه التكنولوجيا على معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب من جهة ثانية، وهو ما يمكن صانع القرار من تحقيق الكفاءة والفاعلية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات في اسرع وقت ممكن. الكلمات المفتاحية: المعلومات، نظم المعلومات، أمن المعلومات، اتخاذ القرار، فاعلية القرار.

Abstract :

The purpose of this study is to measure and describe the relationship between management information systems and the decision making process in the local administration, in order to determine the effectiveness of the information system applied in the organization in terms of the ability of the system to provide the informations and data needed by the decision maker to provide speed and accuracy in administrative decision making , and Based on informations technology systems and modern communication networks, because of the efficiency of this technology in the transfer of data and informations between the divisions and branches of the organization , as well as the ability of this technology to process data storage and retrieval in a timely manner too, and that can help the decision maker to achieve efficiency and effectiveness in decisions-making and problems-solving as soon as possible.

Keywords: Informations , information systems, informations security, decision making, decision effectiveness.

مقدمة:

تعتبر نظم المعلومات من أهم الإنجازات التي تحققت في مجال العمل الإداري، معتمدة في ذلك على ما حققته تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وشبكات الإتصال الحديثة في مجال نقل واسترجاع البيانات وتوفير

## دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

المعلومات الموثقة والمتكاملة بالشكل الذي يمكن من تبسيط إجراءات العمل الإداري وتحقيق السرعة و الفاعلية في اتخاذ القرار .

نشأ نظام المعلومات الإدارية باستخدام الحاسبات في بداية التسعينات من القرن الماضي، ولم تنجح هذه النظم في تحقيق أهدافها في ذلك الوقت بسبب محدودية إمكانيات الحاسبات الإلكترونية رغم وجود قواعد المعلومات لكنها كانت غير شائعة وصعبة الاستخدام، ثم بدأت تنشط عملية تنفيذ هذه النظم مع تطور الحاسبات الإلكترونية وشبكات الإتصالات في بداية السبعينيات، وقد ساعد هذا التقدم على تطور نظم المعلومات الادارية ما ساهم في تقليل وقت إنجازها واستغلال المعلومات بشكل كبير .

ونظراً للأهمية الإستراتيجية لنظام المعلومات ودوره في ترشيد عملية صنع القرار الإداري في الإدارة المحلية الجزائرية فقد انطلقت هذه الدراسة من الاشكالية التالية: كيف تساهم نظم المعلومات الإدارية في تفعيل عملية اتخاذ القرار في الادارة المحلية ؟

## I.الاطار النظري للدراسة:

## 1. نظم المعلومات الإدارية.

يعرّف نظام المعلومات على أنه: " ذلك النظام الذي يقوم بجمع المعلومات يدوياً أو آلياً وينظمها ويخزنها ويعالجها."<sup>1</sup> وعرفّ Laudon نظم المعلومات Information System على أنها: "عبارة عن مجموعة من المكونات أو العناصر المترابطة والمتفاعلة معاً والتي تتولى مهام جمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات ودعم وظائف التنسيق والرقابة في المنظمة، إضافة إلى ذلك فإنّ نظم المعلومات يمكن أن تلعب دوراً هاماً في مساعدة المديرين والعاملين في المنظمة على تحليل المشكلات والتصوير المرئي للموضوعات المعقدة وتنمية المنتجات الجديدة."<sup>2</sup>

عرف لوكاس Lucas نظام المعلومات الإدارية على أنه: "مجموعة من الإجراءات والبرمجيات والآلات والتركيبات وعلم المناهج الضرورية لمعالجة البيانات واسترجاعها والتي تعد ضرورية لإدارة المنظمة."<sup>3</sup>

عرّف الصباغ نظام المعلومات على أنه: "البيئة التي تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبياً وبث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرار."<sup>4</sup>

ومن الواضح أن كل التعاريف السابقة تركز على أنّ نظام المعلومات نظام يقوم بجمع المعلومات والبيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وبثها بما يدعم وظيفة صنع القرار داخل المنظمة وعلى جميع المستويات الإدارية، فنظام المعلومات الإدارية هو مجموعة أو توليفة من الموارد البشرية والأدوات والإجراءات والبرامج التي تقوم بجمع البيانات ومعالجتها وتوزيعها على مختلف المستويات الإدارية في المنظمة بغرض تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات.<sup>5</sup>

يقوم نظام المعلومات الإدارية بتنفيذ مجموعة كبيرة ومتنوعة من الوظائف والمهام يمكن تقسيمها إلى:

## دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

**1- جمع البيانات:** وتمثل هذه الوظيفة الأولى في نظام المعلومات الإدارية، حيث يتم جمع المعلومات التي تحتاجها المنظمة من مختلف المصادر، بحيث يجب أن تكون هذه المعلومات ذات قيمة معينة ومهمة لاتخاذ القرارات الإدارية وتتمثل هذه الوظيفة في :

أ - تسجيل المعلومات: وتحتاج هذه العملية إلى تسجيل وتدوين البيانات بطريقة آلية أو يدوية تمكن من استرجاعها بسهولة في وقت لاحق.

ب - ترميز البيانات: ويقصد بها تحويل البيانات والمعلومات إلى رموز وصور يمكن ان تسجل وتخزن هذه البيانات في شكل حروف أو صور أو أعداد تمكن من سهولة الرجوع إليها عن الحاجة، ومثال ذلك تسجيل بيانات الطالب أو العميل وترميزها بأعداد مثل رقم الطالب، أو رقم الشيك، أو الفاتورة...الخ.

**2- معالجة البيانات:** ويقصد بها تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات ذات معنى وقيمة.<sup>6</sup> إذ تساهم عملية المعالجة في تسهيل مهمة صنع القرارات، وتتم عملية معالجة البيانات بثلاث مراحل اساسية هي:<sup>7</sup>

- تهيئة البيانات وتغذيتها: حيث يتم في هذه العملية تهيأت البيانات وتحضيرها لغرض إدخالها الى النظام بصيغة يمكن من خلالها تسجيلها وقراءتها، والمهم في هذه العملية هو تغذية النظام بشكل سليم بهذه البيانات.

- تصفية البيانات: بعد عملية التغذية تتم تصفية البيانات وغربلتها من مفردات البيانات الغير مفيدة أو التي ليست لها علاقة بالحالة أو الموقف المطلوب صنع القرار بصدده والإقتصار على ما هو مفيد وضروري فقط، وتتمثل عملية التصفية في إستبعاد البيانات الفائضة وإزالة حالة التعارض والغموض فيما بينها، وذلك لضمان شمولية مخرجات البيانات النهائية وملائمتها للموقف موضوع القرار.

- فهرسة البيانات: وتتمثل هذه العملية في تصنيف وترتيب البيانات على نحو يمكن من الوصول إليها بكل سهولة.

**3- خزن واسترجاع المعلومات:** إن الغرض الأساسي لعملية خزن المعلومات هو الإعتقاد بأنها ذات فائدة وأهمية في اتخاذ القرارات المستقبلية، وهذا الأمر قد ينجر عنه تخزين كمية كبيرة من المعلومات غير الضرورية. ويتم حفظ وتخزين البيانات بطريقة تمكن من الرجوع إليها بسهولة عند الحاجة، كما أن طريقة التخزين تتوقف على نوع التكنولوجيا المستخدمة والمتاحة للمؤسسة، وتؤدي عملية تشغيل البيانات قبل تخزينها إلى الإحتفاظ بحجم أقل من البيانات وكذا تخفيض تكلفة الصيانة والتحديث للمعلومات.

**4- استرجاع المعلومات ونشرها:** يجب على نظام المعلومات الإدارية أن تمكن من استخراج المعلومات في الشكل المناسب للغرض الذي تخدمه المعلومات من جهة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين من جهة ثانية حتى يتمكنوا من استخدامها، كما يتعين نشر هذه المعلومات على أعضاء وفروع مختلفة من المؤسسة وذلك لضمان أكبر قدر من السرعة والكفاءة في مواجهة المشاكل وحلها واتخاذ القرارات بشأنها.<sup>8</sup>

2. أهمية نظم المعلومات الإدارية.

حتى عهد قريب لم تكن نظم المعلومات تمثل أحد الأصول الهامة في المنشأة، فالعملية الإدارية كانت تتم على أساس الخبرة وبشكل مباشر لكن اليوم أصبحت نظم المعلومات الإدارية تمثل ضرورة حتمية للمؤسسات التي تبحث عن الريادة والتميز في تقديم الخدمات، وقد زادت هذه الأهمية لنظم المعلومات الإدارية نظراً لزيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات، والإتجاه نحو اللامركزية الإدارية، وبروز ظاهرة العولمة والتحول نحو إقتصاد الخدمات، وتحقق نظم المعلومات الإدارية عدة فوائد وخدمات للمنظمة أهمها:

- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
- تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة بغية إصدار التقارير عن أنشطة المنظمة المختلفة.
- مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات الناجحة والفعالة من خلال تهيئة المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب.
- استثمار المورد المعلوماتي في المنظمة والسيطرة على كافة المعلومات فيها.
- القدرة على حفظ وخرن المعلومات التي تتعامل بها المنظمة ومعالجتها وإمكانية استرجاعها بالشكل والوقت والحجم الذي يخدم المستفيد النهائي من خلال البحث الإنتقائي للمعلومات.
- القدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاور عبر شبكات الإتصال داخل المنظمة وخارجها.
- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة فيما يخص نشاطات المنشأة أو المستفيد.
- الرد على استفسارات المستفيدين عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.<sup>9</sup>

3. أنواع نظم المعلومات الإدارية:

نظراً لتنوع احتياجات الإدارات باختلاف المستويات الإدارية وبإختلاف حجم وطبيعة المنظمات، فقد ظهرت أنواع رئيسية لنظم المعلومات الإدارية الموجهة لدعم مستويات إدارية محددة، أو لإستخدامها في مجالات تطبيقية حيوية في المنظمة ، حيث يرى أنّ المنظمات تتكون من هيكل تنظيمي يتكون من عدة مستويات وتخصصات، وأنّ هياكل المنظمة تكشف عن وجود تقسيم واضح للعمل وتوزيع السلطات وتنظيم المسؤولية وفق تسلسل هرمي.<sup>10</sup>

وعلى الرغم من التشابه الذي يجمع بين جميع أنواع نظم المعلومات من حيث عناصرها ومكوناتها، إلا أنّ هناك عدة أنواع ولكل نوع خصائصه واستخداماته ، وتتمثل أهم أنواع نظم المعلومات الإدارية في:

(1) نظم معالجة البيانات: تعتبر نظم معالجة البيانات من أوائل نظم المعلومات التي استخدمت في المنظمات لكونها تؤدي مهامها لا غنى عنها، فهي تتولى عملية جمع البيانات الروتينية اليومية التي تصف المستويات التشغيلية المختلفة مثل التسويق، إنتاج، تمويل، حيث تتولى الإدارة جمعها ومعالجتها وتلخيصها وتخزينها في ملفات تدعى بقاعدة البيانات Data base، وعرضها في شكل تقارير تحتوي بيانات تصف

### دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

أحداث تاريخية تساهم في عملية صنع القرارات من قبل أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.<sup>11</sup>

(2) نظم السيطرة على العمليات: وتقوم هذه النظم بإنتاج القرارات التشغيلية التي تسيطر على العمليات المادية، وتشمل عدة مجالات كالرقابة على عمل الآلات وإصدار الأوامر والأجور والتعويضات.

(3) نظم أتممة المكاتب: وتقوم بإسناد اتصالات المكاتب والعمليات المتعلقة بالعملية الإنتاجية.

(4) نظم المعلومات الإدارية: تقوم هذه النظم بتوفير المعلومات الضرورية لعملية إسناد اتخاذ أو إصدار القرارات الإدارية.

(5) نظم مساندة القرارات: وتقوم هذه النظم بإسناد تفاعلي لعملية صناعة القرارات التي ينجزها المدراء كجزء رئيسي من نشاطاتهم.

(6) نظم دعم الإدارة العليا: وترتبط هذه النظم بالمستوى الاستراتيجي للمنظمة، وتشمل التنبؤات بالعمليات المستقبلية، مثل المبيعات، التشغيل والتخطيط للقوى العاملة.

(7) النظم الخبيرة: تقلد هذه النظم الذكاء الإنساني من خلال استخدام نماذج المحاكاة لقرارات الخبير، ومعرفة واسعة ومركزية مخزنة في قواعد البيانات الخاصة بها من خلال فرض أنواع معينة من الأسئلة بصيغة (إذا كان، إذن ماذا؟)، وتقدم هذه النظم الحلول المناسبة للمواقف أو المشكلات.

إضافة إلى ما سبق هناك عدة أنواع أخرى لنظم للمعلومات الادارية والتي تتوزع وفق الاحتياجات الإدارية وباختلاف المستويات الإدارية.

4. مكونات نظم المعلومات الإدارية: تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمسة موارد أساسية هي:<sup>12</sup>

أولاً : الموارد المادية: وتشمل جميع الموارد المستخدمة في معالجة البيانات وبالأخص الماكينات، مثل الحواسيب الكبيرة والصغيرة والطابعات والأقراص الضوئية أو المغناطيسية.

ثانياً: الموارد البشرية: للعنصر البشري أهمية بالغة في نظام المعلومات الإدارية، حيث أن هناك حاجة ماسة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات، حيث أن أهمية هذا العنصر تفوق المكونات المادية كالحاسبات وتقنيات الإتصال تعد من المستلزمات المهمة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية إلا أن أهميتها تتوقف على مدى الإستفادة منها من خلال توفير العناصر البشرية القادرة على التعامل معها وتوظيفها بكفاءة عالية لصالح أنشطة المنظمة.

يضم نظام المعلومات الإدارية نوعين من الموارد البشرية هما: المتخصصين والمستخدمين النهائيين.

• المتخصصين في نظام المعلومات: ويضم محلي النظم والمبرمجين والمشغلين.

• المستخدمين النهائيين: وهم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات لاستخراج المعلومات

وإستخدامها داخل المنظمة أو خارجها.<sup>13</sup>

## دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

ثالثاً: موارد البرمجيات: وهي المكونات التي تشمل على نظم والبرمجيات الأساسية لتشغيل نظم المعلومات وتشمل نظم التشغيل والبرمجيات المساندة مثل برامج التصميم والرسم وبرامج السحب والطباعة... الخ.

رابعاً: موارد البيانات: تعتبر البيانات جزءاً أساسياً من أصول المنشأة، فهي مورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة، بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمنشأة حتى تستطيع البيانات خدمة المستخدم النهائي، كما أن إدارة مورد البيانات يجب أن تكون جزءاً متكاملًا من استراتيجية المنشأة، وتنظيم مورد البيانات يكون في شكل قواعد البيانات وقواعد المعرفة أو بنوك المعلومات التي توفر المعلومات لإعطاء الخبرة في الموضوعات المختلفة.<sup>14</sup>

خامساً: موارد شبكات الإتصالات: تشكل شبكات الإتصال مورداً هاماً من موارد نظام المعلومات، حيث تمكن مستخدميها من ترسل وتبادل المعلومات ومشاركتها، كما تتيح هذه الشبكات إمكانية استخدام برامج المساندة والوصول إلى قواعد البيانات المختلفة.

## 5. أمن وحماية نظم المعلومات الإدارية.

يعرّف الأمن بشكل عام على أنه: "حالة التي يكون فيها الفرد أو المؤسسة في مأمن من الخطر، أو بعبارة أخرى هو الحماية من الخصوم الذين يريدون إلحاق الضرر عمداً أو دون قصد".<sup>15</sup>

أما أمن المعلومات فهو: "مجموعة الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم للمحافظة على المعلومات وسريتها".<sup>16</sup>

ويرى الدكتور غالب ياسين أن أمن نظم المعلومات الإدارية يعني كل السياسيات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية النظام من كل أشكال الاستخدام غير الشرعي للموارد مثل السرقة، التغيير، التعديل، إلحاق الضرر بالمعلومات وقواعد البيانات، أو إلحاق الضرر المادي المتعمد بالأجهزة، بالإضافة إلى وجود تهديدات أخرى مثل الأخطاء الإنسانية والحوادث الطبيعية والكوارث.<sup>17</sup>

يشمل مفهوم الأمن لنظم المعلومات كل الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية المصادر البيانية (أجهزة، برمجيات، بيانات، وأفراد) من التجاوزات والتدخلات الغير مشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمداً عن طريق التسلل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الوافية المستخدمة في إدارة هذه المصادر.<sup>18</sup>

## عناصر أمن المعلومات

لتوفير الحماية المطلوبة للمعلومات لا بدّ من توفر مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار هي:<sup>19</sup>

1. سرية المعلومات: إن المعلومات المهمة والإستراتيجية التي تخص المنظمة يجب أن يتم الحفاظ عليها والتعامل معها بشكل سري، وفق ضوابط تحدد من قبل الإدارة العليا، عن طريق التأكد من عدم السماح للأشخاص الغير مخول لهم الإطلاع على المعلومات، وعدم إجراء أي تغيير عليها، لضمان أن تكون

### دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

المعلومات صحيحة ودقيقة ومتكاملة أثناء تخزينها أو نقلها، فسرية المعلومات تتطلب إخفاءها ومنع تسريبها إلى أي فرد غير مخول له الحصول عليها.

2. سلامة المحتوى: ويقصد به التأكد من أنّ ما تحتويه المعلومات صحيح ولا يمكن تعديلها أو تدميرها أو العبث بمحتوياتها وتغييرها في أي مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل، سواء كان ذلك ضمن البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة، والتأكد من أنّ المعلومات التي أرسلت هي نفسها التي يتم تلقيها من الطرف الآخر.

3. استمرارية توفير المعلومة: أي معنى ضمان عمل نظام المعلومات بكل مكوناته، وتقديم الخدمة لمواقع المعلومات وضمان الإستمرارية وحماية النظام من أنشطة التعطيل، وعدم منع المستخدم من إستعمال المعلومات أو الدخول إليها من خلال تحديد طرق الإستخدام وأوقاته، ومنع الوصول الغير الشرعي إلى نظام المعلومات سواء من داخل النظام أو خارجه.  
طرق وأساليب الحماية.

تتمثل أهم طرق وأساليب الحماية لنظام المعلومات في الإجراءات التالية:<sup>20</sup>

- أ- الحماية من الفيروسات: وذلك من خلال مايلي:
    - تركيب برامج مضادة للفيروسات ملائمة لنظام التشغيل المستخدم في الحاسوب.
    - التأكد من خلو البرامج الجديدة والتي هي بصدد الإستخدام من الفيروسات.
    - عدم إستقبال أو استخدام الملفات المجهولة داخل النظام.
    - عمل نسخ احتياطية من الملفات الهامة وحفظها في مكان آمن.
  - ب- الإجراءات الوقائية من الإختراقات: وتتمثل في:
    - وضع جدران نارية.
    - التحكم بالدخول إلى النظام.
    - إستخدام وسائل الحماية للدخول إلى النظام مثل كلمة السر أو التشفير.
    - ضمان تكامل وسائل الحماية المستخدمة.
  - ت- الإجراءات الوقائية من تهديدات الأشخاص: وتتمثل أساساً في:
    - إقامة دورات تدريبية في أمن الحاسوب.
    - توعية العاملين بأهمية وقيمة المعلومات وأساليب السيطرة عليها.
    - أخذ تعهدات من العاملين بضرورة حماية الأسرار التي يطلعون عليها.
- II. الإطار الميداني (الجانب التطبيقي):

يمثل الإطار الميداني تجسيدا للإطار النظري في أرض الواقع، وذلك من خلال الكشف عن طبيعة العلاقة (الارتباط) بين نظم تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار الاداري ، وذلك من خلال إختبار



### دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

الفرضيات التالية: 1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات المحوسب عملية اتخاذ القرار من حيث القدرة على استخدام المعلومات، كفاءة الاتصال، فاعلية اتخاذ القرار. وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات المحوسب واستخدام المعلومات.  
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب وكفاءة عملية الاتصال.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب وفاعلية اتخاذ القرار.  
2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام نظام المعلومات المحوسب على اتخاذ القرار الاداري تعزي إلى متغير الجنس والمستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية. وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام نظام المعلومات المحوسب على اتخاذ القرار الاداري تعزي للجنس .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام نظام المعلومات المحوسب على اتخاذ القرار الاداري تعزي للمستوى التعليمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام نظام المعلومات المحوسب على اتخاذ القرار الاداري تعزي للخبرة الوظيفية.  
منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات.

يتناول هذا المبحث مجتمع البحث وعينة البحث، والتعريف بأداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة ومنهجية تطوير النموذج والمقاييس المستخدمة في الدراسة، واختبارات النموذج المطبقة على أفراد عينة البحث.

1. مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع الأفراد العاملين على مستوى ولاية غليزان ، وقد تم إختيار عينة البحث بشكل عشوائي، تتكون عينة البحث من عدد من الموظفين الإداريين الذين يشغلون مختلف المناصب الإدارية في الولاية، حيث يبلغ عدد افراد مجتمع الدراسة 491 موظفا منهم 20 الإدارة العليا و50 موظف في الإدارة الوسطى و422 موظف في الإدارة الدنيا.

وقد تم إختيار عينة البحث بشكل عشوائي من بين جميع الموظفين الموجودين في المستويات الإدارية، حيث قام الباحث باختيار عينة البحث التي تتكون من (100) موظف من ضمن المجموع الكلي للموظفين بالولاية محل الدراسة والبالغ عددهم الكلي (491) موظف موزعين على مختلف المستويات الادارية.

2. أداة الدراسة: قام الباحث بتوزيع 100 إستمارة على أفراد مجتمع الدراسة أسترد منها 83 إستبانة، وهو ما يمثل (16,86%) من الحجم الكلي لمجتمع الدراسة وتتكون اداة الدراسة من قسمين مقسمة على النحو التالي:



دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

القسم الأول : يهدف إلى التعريف على الخصائص والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة حيث تتضمن ستة (06) أسئلة تمثلت في (الجنس، العمر المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مدى الخدمة في الوظيفة الحالية).

القسم الثاني : يتضمن 25 فقرة مقسمة على النحو التالي:

- الفقرة من 01 إلى 10: تقيس درجة توفير والإعتماد على تقنية المعلومات ومدى ملائمتها لأداء المهام والوظائف (الحاسب الآلي، شبكات الإتصالات، الموارد البشرية).
  - الفقرات من 11 إلى 15: تقيس مدى فاعلية نظام المعلومات الالكتروني وملائمته لعملية اتخاذ القرار.
  - الفقرة من 16 إلى 20: تقيس هذه الفقرات درجة أهمية وفاعلية نظم المعلومات وقواعد البيانات والبرمجيات في توفير الدعم اللازم لعملية اتخاذ القرار.
- أساليب تحليل البيانات:

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية بغرض إختيار فرضيات الدراسة وتحليلها بهدف التحقق من الأهداف التي يسعى إليها البحث، وذلك من خلال الإستعانة ببرامج ( SPSS, V20) وهو برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإجتماعية حيث قام الباحث وبالإعتماد على برنامج ( SPSS) باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرار، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لبيان خصائص العينة.

- تحليل الانحدار البسيط (T-TEST) ومعامل إرتباط بيروسون لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والتابع واختبار الفرضيات.

- اختبار الثبات Retiability Test: لقياس صدق وثبات الاستبيان والتحقق من مقدار الإتساق الداخلي لأداء القياس، وذلك للتأكد من عدم حصول النموذج على بيانات خاطئة، وبالتالي ضمان إعطائه لنفس النتائج فيما لو تم أعيد تطبيقه على العينة نفسها وببنفس الظروف التي طبق فيها لأول مرة، حيث يمكن القول أنّ الأداة تصلح لجمع البيانات ونتائجها مستقرة بصرف النظر عن الشخص الذي يطبق الإختبار أو الذي يصممه.

وقد قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Granbackes Alpha) لمتغيرات الدراسة، كما هم موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(08): يوضح معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة.

المتغير	معامل ألفا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد العبارات
المحور الاول	0,85	3,60	0,22	10
المحور الثاني:	0,89	3,73	0,26	18
معامل الثبات الكلي	0,86	3,45	0,17	40

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي (spss).

نلاحظ من خلال الجدول أن قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة قد تراوحت بين 0,85 و 0,89 ، حيث أن قيم معامل الارتباط ألفا كرونباخ تتراوح بين (0-1) وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب أن لا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل في هذا الإختبار عن (0,70)، في حين أن النسب المقبولة إحصائيا في مجال الدراسات الإدارية لا تقل عن (0,60)، وبالرجوع إلى نتائج معامل ثبات الدراسة نجد أن معامل الثبات الكلي لمحاور الدراسة قد بلغ (0,86) وهذا يشير إلى أن القيم مقبولة لأنها أكبر من النسب المحددة سابقا (0,60)، وبناءً عليه فإن جميع فقرات الدراسة قد حصلت على قيم جيدة للثبات، وهي مقبولة لأغراض التحليل الاحصائي وبالتالي فإن الإختبارات التي تم اعتمادها في هذه الدراسة توفر دلالات صحيحة على صدق أداة الدراسة وثباتها وعلى أن فقرات الإستبيان تتميز بترابط وإتساق عالي.

حدود الدراسة : اقتصرت على دراسة العلاقة بين المتغير التابع والمستقل وأثر السمات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة على وجود علاقة بين نظم المعلومات وصناعة القرار الاداري. مكان الدراسة: اختيرت ولاية غليزان لإجراء الدراسة وذلك لدورها الهام باعتبارها مؤسسة ادارية عامه مكلفة بادارة التنمية المحلية الشاملة وذلك من خلال تحليل اتجاهات موظفيها حول عملية اتخاذ القرار. إختبار و تحليل فرضيات الدراسة :

لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات:

قبول  $H_0$ : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ( 0.05 ).

رفض  $H_1$ : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة ( 0.05 ).

إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الأولى :

الجدول رقم 1: يقيس متغيرات الفرضية الرئيسية الأولى.

المتغير	قيمة بيرسون	درجة الحرية	مستوى الدلالة
إستخدام المعلومات	0.53	82	0.00
كفاءة الاتصال	0.22	82	0.00
فاعلية القرار	0.03	82	0.37

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

- الفرضية الاولى: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة ( 0.000 ) اقل من المعتمدة ( 0.05 ) وبالتالي نقبل الفرض  $H_1$  التي تقول بوجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب والوصول الى المعلومات ، وذلك بناءا على قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.53) ، وهذا يفسر أن استخدام نظام المعلومات المحوسب سيؤدي إلى تحسين عملية الوصول الى المعلومات واستخدامها في عملية اتخاذ القرار من حيث قدرة الوسائل والامكانيات التكنولوجية التي تمكن من الوصول الى المعلومات وتسهيل عملية تبادل ونقل المعلومات بالسرعة والدقة وهو ما يسهم في جودة القرارات المتخذة.

دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

- الفرضية الثانية: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة ( 0.000 ) أقل من المعتمدة ( 0.05 ) وبالتالي نقبل الفرض  $H_1$  التي تقول بوجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب وكفاءة عملية الاتصال ، وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.83)، وهذا يفسر أن استخدام نظام المعلومات المحوسب سيؤدي إلى تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تحسين عملية اتخاذ القرار وزيادة فاعليتها بما يمكن صانع القرار من نقل وتبادل المعلومات والبيانات التي تتعلق بالمشكل المطروح باستخدام الوسائل والامكانيات التكنولوجية وهو ما يسهم في جودة القرارات المتخذة.

- الفرضية الثالثة: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.37) أقل من المعتمدة ( 0.05 ) وبالتالي نقبل بالفرض البديل  $H_1$  التي تقول بعدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب وفعالية القرار الاداري، وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.03)، وهذا يفسر أن حوسبة نظام المعلومات في ولاية غليزان لم يؤثر بشكل كبير على فاعلية القرار وهذا راجع اساسا الى طبيعة العمل الاداري الذي يخضع للنصوص القانونية والتنظيمية اضافة الى قدرة الادارة على الحصول على المعلومات ومعالجتها بكفاءة عالية لتوفر الامكانيات المادية والبشرية.

إختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثانية:

الجدول رقم (02): يقيس متغيرات الفرضية الثانية.

المتغير	قيمة T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الأنحراف المعياري
جنس المبحوثين	496.266	82	0.00	0.47
المؤهل العلمي	311.56	82	0.00	0.72
الخبرة الوظيفية	150.511	82	0.37	0.46

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

- الفرضية الفرعية الاولى: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة ( 0.000 ) أقل من المعتمدة ( 0.05 ) وبالتالي نرفض الفرض  $H_0$  التي تقول بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب وجنس المبحوثين ، وذلك بناء على قيمة معامل t-test التي بلغت (496.26) بانحراف معياري بلغ (0.47)، وهذا يفسر أن استخدام نظام المعلومات المحوسب سيؤدي إلى تحسين عملية الوصول الى المعلومات واستخدامها في عملية اتخاذ القرار من حيث قدرة الوسائل والامكانيات التكنولوجية التي تمكن من الوصول الى المعلومات وتسهيل عملية تبادل ونقل المعلومات بالسرعة والدقة، وهو ما يسهم في جودة القرارات المتخذة وهذا بغض النظر عن جنس الاشخاص الذين يستخدمون النظام.

- الفرضية الفرعية الثانية: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة ( 0.000 ) أقل من المعتمدة ( 0.05 ) وبالتالي نقبل الفرض الصفري  $H_0$  التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب والمؤهل العلمي ، وذلك بناء على قيمة معامل t-test التي بلغت (311.56) ، بانحراف معياري بلغ (0.72)، وهذا يفسر أن استخدام نظام المعلومات المحوسب لا يتأثر بالمؤهل العلمي، حيث تتأثر قدرة

## دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الاداري

المستخدم للنظام على الوصول الى المعلومات والبيانات التي يحتاجها في عملية إتخاذ القرار بمدى فاعلية النظام.

- الفرضية الفرعية الثالثة: إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة ( 0.000 ) اقل من المعتمدة ( 0.05 ) وبالتالي نقبل الفرض  $H_0$  التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات المحوسب والخبرة الوظيفية، وذلك بناء على قيمة معامل t-test التي بلغت (496)، بانحراف معياري بلغ (0.46)، وهذا يفسر أن استخدام نظام المعلومات المحوسب ساهم في تحسين الاداء الوظيفي لمتخذي القرار نظرا لاستخدام وسائل وتقنيات حديثة في العمل مما سهل من طريقة انجاز الاعمال خاتمة:

هدفت هذه الى تحليل أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على على عملية اتخاذ القرار الاداري في الأجهزة الحكومية المحلية. ولتحقيق هذا الهدف تم التطرق في الإطار النظري و المفاهيمي للموضوع بقصد الوقوف على خلفيته النظرية وتمحيص الدراسات السابقة بشأنه والاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة بوضوح حيث ثم صياغتها في فرضيتين رئيسيتين تفرعت عنها مجموعه من الفرضيات الفرعية، ثم تطرق الباحث الى الإطار الميداني والذي يعد تجسيدا للإطار النظري على أرض الواقع، حيث تم في هذا الصدد تصميم استبانة لغرض جمع البيانات والمعلومات وتوزيعها على عينة مكونة من (83) موظفا وموظفة في مركز ولاية غليزان وذلك بغرض معرفة آرائهم وتوجهاتهم اتجاه متغيرات الدراسة.

حيث قام الباحث باستخدام عدد من الاساليب الاحصائية لتحليل بيانات الإستبانة و إختبار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم مقترحات بشأن الموضوع. النتائج:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أظهرت الدراسة وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار الاداري مما يؤكد على أن المسؤولين الاداريين لولاية غليزان تدرك هذه الأهمية وتعمل على الاستثمار والتطوير في هذه الأداة لتحسين جودة القرارات وزيادة فاعليتها.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و تحسين العملية الاتصالية بين مختلف اقسام وفروع والهيئات الادارية التابعة للولاية.
- أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و فاعلية القرار وهذا يدعو ولاية غليزان الى ضرورة للقيام بتفعيل دور التكنولوجيات الحديثة ورفع مهارات العاملين وتدريبهم بما يحقق الموائمة ما بين نظم تكنولوجيا المعلومات وصناعه القرار.
- أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار الاداري تعزي للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية).

الإقتراحات:

- ضرورة بناء نظم معلومات متطورة تدعم عمليات اتخاذ القرارات الغير مهيكلة بوضع خطط وإستراتيجيات تدعم التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة
- الإعتماد على النظم والتقنيات الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية بما يحقق الكفاءة والفاعلية الإدارية.
- العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل وأيضاً الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات
- توظيف ودعم الجهاز الاداري بالكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات ، حيث أن كفاءة وفاعلية القرارات تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعد من أهم العناصر في العملية الإدارية.

الهوامش

- <sup>1</sup> ميلودي محمد، "دور نظم المعلومات في تدعيم القرارات الإدارية"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر3: كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009)، ص 24.
- <sup>2</sup> Laudon .K.C and Laudon .J P , Management information System, 12<sup>th</sup> edition, USA: Prentice Hall, 2012, p 15.
- <sup>3</sup> Humbet LESCA. Elizabeth LESCA, Gestion d'information qualité de l'information et performance de l'entreprise ، Paris : litec ، 1995 ، p 11 .
- <sup>4</sup> عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات وماهيتها ومكوناتها، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004، ص 11.
- <sup>5</sup> K.P Trupathi, "Mis is an Effective Tool to decision Making", International journal of computer Application, volume 7, octobre 2010 , p 25.
- <sup>6</sup> مشعان ضيف الله مقبل السليمانى، "تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة أم القرى: كلية التربية، 2008)، ص 52.
- <sup>7</sup> محمد حسين فرج الطائي، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 120.
- <sup>8</sup> نبيل عزت أحمد موسى، أساسيات نظم المعلومات في المنظمات الإدارية، ط 2، مكة المكرمة: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006، ص 159.
- <sup>9</sup> علاء السالمي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2001، ص 65.
- <sup>10</sup> Laudon. K. C. and Laudon. J.P, Op.Cite, p 18 .
- <sup>11</sup> مجدى عريف، "نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، سوريا: كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2008)، ص 52.
- <sup>12</sup> ماجد احمد عبد العزيز بشر، أنظمة المعلومات و دورها في دعم القرار الإداري، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2011، ص 31.
- <sup>13</sup> Rafeal. L. Alcami Carlos.D. Caranana,Op. Cite,p 15.
- <sup>14</sup> ماجد أحمد عبد العزيز، مرجع سابق، ص 32.
- <sup>15</sup> Michael. E.WITMAN, Herbert. J MALTORD, principles of information Security , 5<sup>th</sup>edition, USA, cengage learning, 2011, p 08.

<sup>16</sup> علاء السالمي وآخرون، مرجع سابق، ص 20.

<sup>17</sup> سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2012، ص223.

<sup>18</sup> دلال صادق ، حميد ناصر الفتال، أمن المعلومات، عمان: دار البازوري للنشر والتوزيع، 2008، ص 11.

<sup>19</sup> شيخي غنية، "تكامل أنواع نظم المعلومات وأثره في ترشيد اتخاذ القرارات"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، 2015)، ص 40.

<sup>20</sup> أمينة قدايفة، "اثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، 2014)، ص58.