



## دور وأهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية

بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيني GEM سوناطراك - واد الصفصاف - تبسة-

## The role and Importance of the Information Systems in Making Administrative Decision in Gaz Pipeline Enrico Matti Directorate Sonatrach Oued Saf Saf-Tebessa

عثمانية توفيق\*، محبر LARAGE جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، الجزائر

atmania.toufik@univ-oran2.dz

المؤلف المرسل: عثمانية توفيق	تاريخ النشر: 2022/12/31	تاريخ القبول: 2022/12/17	تاريخ الارسال: 2022/02/15
------------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال دراسة عينة من مجتمع الدراسة، هذه الأخيرة مكونة من (41) موظف من موظفي مديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيني واد الصفصاف تبسة، حيث تم توزيع الاستبيان على رؤساء الدوائر والمصالح والإطارات السامية، وتحليل هذه البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V24، وقد تبين أن نظم المعلومات لها تأثير فعال بالمديرية على مجالات الأعمال واتخاذ القرارات الإدارية، كما سهل عملية الاتصال، التنسيق وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح والمحيط الخارجي، فضلا عن كونه يساعد على توفير المعلومات الدقيقة، الملائمة والكافية في الوقت المناسب، على النحو الذي يساهم في تحسين نوعية وعملية متابعة تنفيذ القرارات المتخذة بجهد وفي وقت أقل.

الكلمات المفتاحية: اتخاذ القرار، نظام المعلومات، مديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيني

### Abstract:

This study attempts to highlight the importance and role of IS in administrative decision-making by studying a sample. The latter consists of 41 employees of the Gas Pipeline Directorate Enrico Matai Wadi Safsaf Tebessa where questionnaires were distributed to heads of departments and the lofty frameworks. The analysis was done by SPSS V24, and it showed that IS has an effective impact in the directorate on the areas of business and administrative decision-making. Also, it facilitated the process of communication coordination and exchange of information between the various departments, interests and the external environments. Moreover, It helps to provide accurate, appropriate and sufficient information in a way that contributes to improving the quality and process of pursuing on the implementation of taken-decisions effortly and in less time.

Keywords: Decision-Making, Information System, Gas Pipeline Directorate, Enrico Mati.

\* المؤلف المرسل: عثمانية توفيق

## 1. مقدمة:

أوجب التطور الحاصل في نظم المعلومات والتكنولوجيا ضرورة مواكبته واستخدامه من قبل إدارة المنظمة ليساعدها على اتخاذ القرارات المناسبة بأقصى فعالية ممكنة؛ إذ أن عملية اتخاذ القرار تعتبر المحور الأساسي للنشاط الإداري كونها ترتبط بصفة مباشرة مع العمليات الإدارية الأخرى ولأنها ترتبط بشكل مباشر بصياغة أهداف المؤسسة الاستراتيجية منها والتشغيلية.

ولكون عملية اتخاذ القرار إحدى المهام الصعبة والمعقدة التي تظهر صعوبتها عند زيادة البدائل المتاحة، تبرز الحاجة إلى إنتاج معلومات يستمد منها متخذ القرار الحلول الممكنة، لذا أصبح من الضروري على المؤسسة أن تستعين بأنظمة معلومات في مختلف مستوياتها تساهم في ترشيد، مساندة وزيادة كفاءة وفعالية القرارات المتخذة)

**1.1. طرح الإشكالية:** ضمن هذا الإطار العلمي وعلى ضوء ما سبق تبرز ملامح إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيئي سوناطراك تبسة؟ وتندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

● هل يؤثر استخدام نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيئي سوناطراك؟  
● كيف يساهم تطور نظم المعلومات في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيئي سوناطراك؟

● هل تتوقف جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للمعلومات بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيئي سوناطراك؟

**2.1. فرضيات الدراسة:** وتستند هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

● يؤثر استخدام نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيئي سوناطراك.  
● يساهم تطور نظم المعلومات في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيئي سوناطراك.  
● تتوقف جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للمعلومات بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيئي سوناطراك.

**3.1. أهمية الدراسة:** يمكن إبراز أهمية هذه الدراسة من خلال:

- الأهمية التي اكتسبتها المعلومات التي تمثل عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه المؤسسات في اتخاذ القرارات؛
- أهمية نظام المعلومات في إمداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة وكذا سهولة اتخاذ القرارات في ظل توفر المعطيات؛
- جودة القرارات التي تتخذ في جميع المستويات الإدارية تتوقف على مدى توفر المعلومات المتاحة لمتخذ القرار.

#### 4.1. أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف المولوية:

➤ تحديد أهم مصادر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية والطرق المستخدمة في ذلك بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيبي سوناطراك تبسة.

➤ التعرف على دور نظام المعلومات وأثره على عملية اتخاذ القرارات بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيبي سوناطراك تبسة؛

➤ محاولة معرفة مدى مساهمة الأفراد والجماعات في عملية اتخاذ القرارات كل حسب مجاله بمديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيبي سوناطراك تبسة.

5.1. منهجية الدراسة: لقد تم اعتماد المنهج الوصفي المناسب لجمع المعلومات مع تصميم وتوزيع استبيان حول متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها باستخدام برنامج SPSS النسخة 24 في حساب مختلف المؤشرات الإحصائية الضرورية.

6.1. حدود الدراسة: تم اختيار مديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيبي واد الصفصاف تبسة كإطار مكاني لهذه الدراسة، خلال الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2019 إلى غاية أبريل 2020.

#### 7.1. الدراسات السابقة:

##### • دراسة بوجمعة فاطمة الزهراء (2020):

سعت هذه الدراسة إلى معرفة وإبراز مدى تأثير نظم المعلومات في تحسين اتخاذ القرارات للمؤسسات الاستشفائية الجزائرية، حيث توصلت إلى أن نظام المعلومات يساهم في تحسين اتخاذ القرارات وهو الأداة الفعالة أمام الإدارة لأنه يوفر المعلومات الآنية، الدقيقة والمتكاملة ليكون الأكثر دعماً لصانع القرار. كما أظهرت نتائجها أن البنية الأساسية لنظام المعلومات من معدات وتجهيزات وبرامج يحتاج إلى تطوير، وأن الكوادر البشرية تحتاج لدورات تدريب وتكوين من أجل تنميتها لتنفيذ النظام. وقد أوصت الدراسة بإدخال تقنيات حديثة ومتطورة كمصدر غني من المعلومات المستندة على المعرفة ومن ثم على النظم الذكية، ودعم القرارات بتفعيل متصفح الويب، للتوجه نحو التغيير والانتقال بكافة أنظمة المؤسسات إلى بيئة التكنولوجيا الحديثة.

##### • دراسة مصعب عمر محمد أحمد التلب (2018):

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم، مكونات، وظائف وأنواع نظم المعلومات الإدارية وإبراز دورها وأهميتها في اتخاذ القرارات الإدارية، وذلك التعرف على مفهوم القرارات الإدارية، خصائصها، عناصرها ومراحل وأساليب إتخاذها وعرض وتحليل المشكلات والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالصورة السليمة اللازمة لتطبيقها بتلك المؤسسات مما يساعد على توفير المعلومات الصحيحة التي تدعم اتخاذ القرارات الإدارية السليمة، وتوصلت إلى ضرورة العمل على توفير أجهزة الحاسوب بالعدد الكافي لإنجاز العمل الإداري ومتابعة التطورات التي تحدث في هذا المجال لتوفير أحدثها، وعقد دورات تدريبية لمتخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات المطبقة بها.

• دراسة بن أم السعد فتيحة (2016):

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على دور نظم المعلومات في دعم واتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مع الإشارة لمؤسسة سونلغاز، كذلك التعرف على عملية اتخاذ القرار بتحليل أبعادها مع الاهتمام بإبراز آليات الربط بينها من خلال تأكيد دور نظم المعلومات وأثرها في دعم واتخاذ القرار بتحديد أهم مصادر المعلومات اللازمة لدعم واتخاذ القرارات وتبيان أهم العقبات التي تواجه متخذي القرارات، وقد خلصت إلى أن نظم المعلومات تعتمد على درجة من الأهمية في المؤسسة من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات للجهات المستفيدة منها، بالإضافة إلى نتيجة مفادها تحديد درجة أهمية مصادر جمع المعلومات اللازمة لدعم واتخاذ القرارات .

❖ الإضافة التي قدمتها هذه الدراسة

من خلال الدراسات السابقة توصل الباحثون إلى أن لنظام المعلومات دور في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية فكلما كانت نظم المعلومات المستخدمة حديثة ومتطورة كلما زادت جودة وفعالية القرارات المتخذة والعكس بالعكس، الأمر الذي أكدته الدراسات الإحصائية المنجزة من قبل الباحثين، غير أن هذه الدراسة تميزت عنها في كونها استهدفت رؤساء الدوائر والمصالح، الإطارات والإطارات السامية بإحدى مديريات سوناطراك محل الدراسة والتي تعد أهم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية فضلا عن غياب دراسات من هذا النوع بهذه المؤسسة، كما أن هذه المؤسسة تحديدا تحاول دائما مواكبة التطورات الحاصلة في تقنيات نظم المعلومات التي انعكس أثرها على سرعة الحصول على المعلومات ومن ثم على فعالية القرارات المتخذة.

2. نظام المعلومات واتخاذ القرار:

تعتبر المعلومات مادة القرار الإداري، ويتوقف نجاح القرار على مدى صحة هذه المادة ودقتها وطريقة تنظيم تأمينها وتخزينها ونقلها إلى المراكز التي يحتاج إليها، لهذا فإن توفر المعلومات بالكمية والنوعية الملائمين وفي الوقت المناسب يمثل العمود الفقري لاتخاذ القرار، فالقدرة على اتخاذ قرارات ناجحة تزداد كلما زادت جودة القرارات ولتأمين ذلك لابد من وجود نظام معلومات (بوجعة، 2020، الصفحات 372-373).

فنظام المعلومات هو مجموعة من المكونات أو العناصر المترابطة والمتفاعلة معا والتي تتولى مهام جمع أو استرجاع، تشغيل تخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات، التنسيق والرقابة في المنظمة، كما تساعد المسيرين والعمال على تحليل المشاكل، تصور أحسن للموضوعات المعقدة وإنتاج منتجات جديدة ويشتمل نظام المعلومات عادة على معلومات وافية عن الأفراد، الأماكن والنشاطات المهمة التي تخص المنظمة وكذلك البيئة المحيطة بها (Laudon & Laudon, 2006, p. 13)

كما أنه مجموعة منظمة من الموارد، الوسائل، البرامج، الموظفين، المعطيات والإجراءات التي تسمح بجمع، معالجة، تخزين، وإيصال المعلومات في شكل معطيات أو نصوص أو صور في المنظمة (REIX, FALLERY, KALIKA, & ROWE, 2016, p 02)

لنظام المعلومات أهمية بالغة تتجلى أساسا من خلال كونه يساهم في الارتقاء بأداء متخذي القرار عن طريق إمدادهم بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب، تحسين القدرة على التخطيط الفعال وإقامة تنظيم مرن وتحسين القدرة على المتابعة وتوفير المعلومات التي تبين لمتخذي القرار الرؤية الشاملة والشفافية الكاملة والوضوح والإفصاح، كما تجعله عالما محيطا بكل ما يحدث، مستشرفا لما هو قادم، الأمر الذي يساعد على تحسين القدرة على القيادة وتطوير أساليب التفويض وتنمية الإحساس بالمسؤولية والالتزام والاتصال وتفعيل استخدام الموارد والقضاء على كافة صور الإسراف والفاقد، كما يساعد على توفيره معلومات عن البيئة، ليساعد في التعرف على الفرص المتاحة فيها والتهديدات التي قد تواجه المؤسسة، كما يبين نقاط القوة في المؤسسة والعمل على تدعيمها وتنميتها، بالإضافة إلى مواطن الضعف لكي تعمل على تصحيحها وتداركها أو التقليل من أثارها السلبية (الخضيري، 2001، الصفحات 12-14).

ولنظام المعلومات، العديد من الوظائف من أهمها (مزهود، 2017، الصفحات 12-13):

➤ **وظيفة الدراسة:** يتولى نظام المعلومات تحديد المصادر والكم من البيانات الذي سيحتاجه وبالتالي يقوم بتوفير كل ما يلزم من أفراد وتجهيزات، للبحث عن البيانات ذات العلاقة بالموضوع.

➤ **وظيفة البحث:** بعد الدراسة التي قام بها نظام المعلومات يتولى هذا الأخير البحث عن البيانات اللازمة والتي يحتاجها المستعمل سواء داخل المنظمة أو خارجها انطلاقا من المصادر المختلفة سواء كانت داخلية أم خارجية.

➤ **وظيفة المعالجة:** مجموعة العمليات التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات، ومن بين هذه العمليات نذكر فرز البيانات، تحديد طبيعة ومجال الاستخدام واستخدام الأساليب المختلفة.

➤ **وظيفة التخزين:** يقوم نظام المعلومات بتخزين المعلومات التي تمت معالجتها بغرض اللجوء إليها وقت الحاجة.

➤ **وظيفة الاسترجاع:** هي الوظيفة التي توفر الأسلوب الملائم في العثور على المعلومات بهدف إرجاعها إلى المستفيد المعني، أي أن هذه الوظيفة تقوم بتزويد أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة وقت الحاجة.

➤ **وظيفة الاتصال:** هي التي تتولى عملية نقل المعلومات إلى مختلف المستفيدين منها وتتم هذه العملية عن طريق استخراج المعلومات وقت الحاجة إليها.

➤ **وظيفة المراقبة:** تتمثل في مراجعة ومراقبة كافة البيانات التي ترد إلى نظام المعلومات من جهة، ومراقبة ومراجعة كافة المعلومات التي يتم تداولها بين المستخدمين من جهة أخرى، وبالتالي الوقوف على نقاط الضعف والقوة في نظام المعلومات.

ويرى سايمون Simon أن العملية الإدارية هي الركيزة الأساسية في العمل الإداري ولا تخرج عن كونها عملية اتخاذ القرارات، فالأعمال التي تجري في أي تنظيم يمكن تحليلها إلى مجموعة من القرارات المتداخلة والمتشابكة، بالتالي فهو يرى أن نظرية الإدارة يجب أن تركز اهتماماتها على عمليات اتخاذ القرارات كما تركز على عملية الإدارة ومن هذا المنطلق يرى سايمون أنه لا مفر من أن اتخاذ القرارات جزءا لا يتجزأ من أعمال المديرين اليومية (كنعان، 2011، صفحة 83).

هذا ويجب أن تتوفر مجموعة من العناصر في عملية اتخاذ القرار وهي: (زويلف والقطامين، 1995، صفحة 36)

➤ **وجود مشكلة:** أي أن يجد متخذ القرار أمامه مشكلة محددة تتطلب حلا؛

- توفر بدائل مختلفة: أي يجب أن تتوفر لدى متخذ القرار مجموعة من الطرق والوسائل ليقوم بعملية المفاضلة لاختيار أفضلها؛
  - وجود هدف: يتمثل هذا الهدف في ضرورة تحقيق أقصى عائد بأقل التكاليف؛
  - توفر الوعي والإدراك في اختيار البديل: يجب على متخذ قرار أن يتوفر لديه الوعي والإدراك اللازم لذلك وعليه دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل.
  - المناخ الذي يتخذ فيه القرار: أي الجو الذي يتم فيه اتخاذ القرار وما يتضمنه من اعتبارات.
- كما تتميز عملية اتخاذ القرارات بالخصائص التالية (دحو، 2021، الصفحات 245-246):
- اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية؛ - اتخاذ القرارات أداة المدير في عمله؛
  - اتخاذ القرارات أساس لإدارة وطائف المنظمة؛ - اتخاذ القرارات عملية إجرائية؛
  - تعدد البدائل هو أساس عملية اتخاذ القرارات؛ - اتخاذ القرارات عملية مرتبطة بالمستقبل؛
  - في اتخاذ القرارات اختيار البدائل لا يتم عشوائيا، وإنما يكون وفق أسس ومعايير تؤدي إلى اختيار الأنسب بديل؛
  - في اتخاذ القرارات لا نختار البديل الأمثل، لأن المثالية أمر بعيد المنال في عالم الواقع، وربما لا يناسب الظروف التي يتخذ خلالها القرار ولذلك فإن الاختيار يتوجه إلى البديل الأنسب، والذي يتناسب مع الظروف المؤثرة في اتخاذ القرار؛
  - اتخاذ القرارات عملية مستمرة؛ - في اتخاذ القرارات الاستراتيجية يحدد مستقبل المنظمة.

### 3. دور نظم المعلومات في إنجاز مراحل عملية اتخاذ القرار:

تلعب نظم المعلومات بأنواعها المختلفة دورا هاما في كل مرحلة منها، الأمر الذي يجعل عملية اتخاذ القرارات من أهم الوظائف التي عنيت نظم المعلومات بتدعيمها، حيث تستلزم عملية الدعم العديد من الأنشطة التي تتناسب مع كل مرحلة، ويعد النموذج الذي قدمه سيمون لتوضيح مراحل أخذ القرار من أهم النماذج استخداما والذي ميّز فيه بين أربع مراحل أساسية كما يلي:

#### 1.3. دور نظم المعلومات في إنجاز مرحلة الاستخبار:

تتضمن مرحلة الاستخبار عمليات مسح البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، وتقديم التقارير الدورية والخاصة التي من شأنها تسيير ممارسة أنشطة البحث عن المشاكل الإدارية وذلك من خلال مقارنة الأداء المتوقع مع الأداء الفعلي، (ملوخية، 2006، صفحة 116) كما تدعم الأنظمة الخبيرة عملية تصنيف المشاكل الإدارية من خلال تحديد طبيعتها وتصنيفها وإظهار مدى خطورتها، كما أنها توفر معلومات بشأن احتمالات حل المشكلة، كما يمكن أن تسدي النصح لمتخذ القرار بشأن نوعية المعلومات التي يجب الحصول عليها حتى يتم إجراء التشخيص السليم للمشكلة، كما تصمم نظم دعم القرار في هذه المرحلة من خلال ما تتميز به من قدرات فائقة على بناء النماذج وتحليل المشاكل الإدارية المعقدة وتبسيطها مما يسهل فهمها من طرف صانع القرار (مسلم، د.ت، صفحة 143).

### 2.3. دور نظم المعلومات في مرحلة التصميم:

في هذه المرحلة يحاول متخذ القرار وضع حلول بديلة للمشكلة وقد تتطلب هذه المرحلة معلومات إضافية بخصوص هذه الحلول، (لعويسات، 2003، صفحة 39) وهذه المعلومات قد تكون في صورة حقائق مخزنة في قواعد البيانات أو في ملفات نظم المعلومات أو تقديرات وتنبؤات عن المتغيرات الهامة المكونة للمشكلة، وتستغرق عملية توليد البدائل وتجميع المعلومات وقتا طويلا، لذلك يمكن لنظام المعلومات تسهيل تلك الجهود من خلال توفير إمكانيات الاتصال السريع والسهل لقواعد البيانات (محمد مصطفى، 2005، صفحة 22).

يمكن لنظم دعم القرار أن توفر العديد من النماذج الرياضية والكمية التي تساعد في التعرف على بدائل الحلول المختلفة وتقييمها، كما تعمل النظم الخبيرة على طرح بدائل الحلول للمشكلات المعقدة وتسهم في إجراء عمليات التنبؤ بنواتج هذه البدائل وذلك لما تمتلكه هذه النظم من إمكانيات فائقة في بناء النماذج الكمية وحلها (ملوخية، 2006، صفحة 116).

### 3.3. دور نظم المعلومات في مرحلة البحث والاختيار:

يواجه متخذ القرار في هذه المرحلة العديد من البدائل التي يجب أن يختار من بينها ويصبح البديل المختار هو القرار الذي يترتب عليه مجموعة من التصرفات، لذا تحتاج هذه المرحلة إلى توفير تقارير ملخصة عن قيمة البدائل في صور تيسر من عملية المفاضلة بينها لأن نظم المعلومات لا تقوم باتخاذ القرار ولكن ما توفره هذه النظم من معلومات تسهم في تحديد الحلول الممكنة وتقييمها مما يسهل من عملية اختيار الحل المناسب، كما يمكن أن تسهم نظم دعم القرار في مرحلة الاختيار عن طريق إجراء عمليات التقييم الكمي للبدائل وأيضا تقديم الإجابات السليمة بشأن أسئلة (ماذا- إذا- لو) من ثم تقديم الحلول البديلة للمشكلة.

### 4.3. دور نظم المعلومات في مرحلة التنفيذ والتطبيق:

في هذه المرحلة يتم وضع الحل الذي تم التوصل إليه موضع التنفيذ، وغالبا ما تتطلب هذه المرحلة إجراءات تغييرات معينة يستلزمها هذا الحل، ولا يقل دور نظم المعلومات في مرحلة تنفيذ الحلول عن المراحل السابقة لاتخاذ القرار، حيث يتركز دور نظم المعلومات في متابعة نتائج التنفيذ من خلال توفير تقارير واضحة عن نتائج الأداء بحيث تساعد في اتخاذ إجراءات التصحيح وتقييم جودة القرارات، (محمد مصطفى، 2005، صفحة 24) ويمكن الاعتماد على نظام التقارير الإدارية الذي يوفر تقارير دورية عن معدل التقدم في التنفيذ وتقارير استثنائية بخصوص الانحرافات في الأداء وتقارير رقابية لمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع.

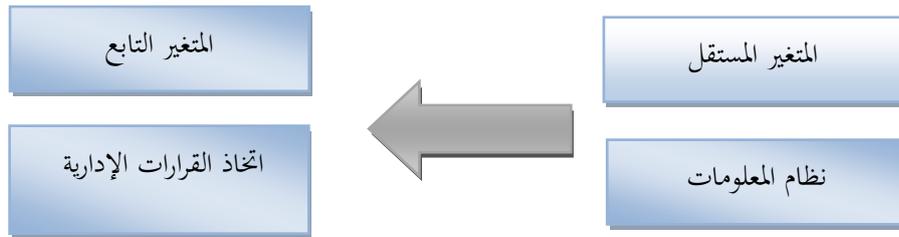
يتطلب تنفيذ القرار إقناع الأطراف المشاركة التي تقوم بالتنفيذ لأن الأمر يحتاج إلى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار، ومن ثم يمكن استخدام نظم دعم القرار في إجراء هذه الاتصالات من خلال شبكات الحاسب الآلي، كما يمكن استخدام النظم الخبيرة في عمليات التفسير والتبرير المصاحبة للقرار الذي تم اتخاذه حتى يسهل تنفيذه (ملوخية، 2006، صفحة 117)

#### 4. دراسة ميدانية لدور وأهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية:

##### 1.4. نموذج الدراسة:

يمكن توضيح نموذج الدراسة الحالية في الشكل الآتي:

##### الشكل رقم (01): نموذج الدراسة المقترح



المصدر: من إعداد الباحث

#### 2.4. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة المستهدفة من رؤساء الدوائر والمصالح والإطارات والإطارات السامية بمديرية أنابيب الغاز أنريكو ماطيبي سوناطراك واد الصفصاف تبسة، ولقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة المقدر حجمها 41 مفردة، حيث تم توزيع استمارة البحث على العديد من موظفي المديرية، ولقد تم استرجاع جميعها، وبعد فحص الاستمارات لم يستبعد أي منها وذلك أنها تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة.

#### 3.4. أساليب التحليل الإحصائي في الدراسة الميدانية

سيتم هنا القيام بدراسة إحصائية بغية التعرف على أهمية ودور نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة، لذا تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات وتحليلها بعدما تم عرضها على متخصصين في مجال البحث العلمي ليتم بعدها توزيعها على عينة مختارة أكثر من مرة للتأكد من صدق الاستبانة وثباتها، كما تم استخدام الأدوات الإحصائية وإعطاء متغيرات الدراسة أهميتها تم الاعتماد على النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، بالإضافة إلى استخدام الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت أراء عينة الدراسة حول الوسط الحسابي، حيث تمت معالجة المعلومات بواسطة البرنامج الإحصائي Statistical Package for Social Sciences SPSS، هذا الأخير يعد من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة منها التطبيقات الإحصائية، (ابوزيد، 2009، صفحة 243) هذا وقد كما تم اعتماد اختبار One sample T-test للعينة الواحدة وذلك لتعرف على مدى الدلالة الإحصائية لتقدير أفراد العينة لدور وأهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والذي يستخدم بشكل أساسي لمقارنة المتوسط المحسوب مع المتوسط الفرضي المحدد بشكل مسبق (احمد العتوم، 2007، صفحة 67).

○ بالإضافة إلى ذلك تم استخدام طريقة المقابلات الشخصية أيضا لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا البحث.

○ كما تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي في الترميز حول إجابات أفراد العينة عن أسئلة الاستبيان والذي تتراوح أوزانه ما بين (1-5). تحسب فئات المتوسط الحسابي لسلم ليكارت على النحو التالي:  $5-1=4$  وبالقسمة نحصل على  $0.8=5/4$  حيث (0.8) تمثل مدى الفئة والجدول التالي يوضح هذا المقياس كما يلي (فايز جمعة، نبيل جمعة، وماجد راضي، 2010، صفحة 661).

#### الجدول رقم (01): عملية ترميز خيارات الإجابة

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الترميز (الاوران)	5	4	3	2	1
المتوسط (المجال)	4.20 - 5.00	3.40 - 4.20	2.60 - 3.40	1.80 - 2.60	1.00 - 1.80

المصدر: من إعداد الباحث بناء على جدول ليكارت الخماسي

4.4. معامل الثبات الفا كرونباخ (Cronbach's Coefficient Alpha): يستخدم لقياس ثبات أداة البحث؛ أي إمكانية الحصول على نفس النتائج حتى ولو تم إعادة توزيع الاستمارة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، تم التحقق من ثبات الاستمارة من خلال الاعتماد على اختبار الفا كرونباخ، فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (2)، حيث تظهر قيمة معامل الفا كرونباخ للمحاور الثلاثة أكبر من 60% إذ بلغت (71.9%) ما يدل على أنه إذا أعيد توزيع الاستمارات على نفس العينة فإن نسبة إجاباتهم ستكون مطابقة للإجابة الأولى، كما يدل على أن أداة القياس صالحة ويمكن من خلالها الحصول على بيانات موثوقة وصحيحة، علما أن نسبة معامل الصدق تساوي الجذر التربيعي لمعامل الفا كرونباخ والتي تساوي (84.79%).

#### الجدول رقم (02): نتائج مقياس ألفا كرونباخ

المحاور	معامل الثبات
3	0.719

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24.

#### 5. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1.5. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة: فيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية

#### الجدول رقم (03): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

الخصائص العينة	الفئات	العدد (التكرار)	النسبة %
الجنس	ذكر	29	70.70 %
	أنثى	12	29.30 %
	المجموع	41	100 %
	30 سنة وأقل	04	9.80 %

من 31 إلى 40 سنة	10	24.40 %	العمر
من 41 إلى 50 سنة	13	31.70 %	
أكثر من 50 سنة	14	34.10 %	
المجموع	41	100 %	
دراسات عليا	1	2.40 %	المستوى التعليمي
مستوى جامعي	39	95.20 %	
ثانوي	0	0 %	
مستويات أخرى	1	2.40 %	
المجموع	41	100 %	المنصب الإداري
إطار سامي	5	12.20 %	
رئيس دائرة	9	22 %	
رئيس مصلحة	15	36.20 %	
إطار	12	29.30 %	
المجموع	41	100 %	الخبرة المهنية
أقل من 05 سنوات	4	9.80 %	
من 05 إلى 10 سنوات	2	4.80 %	
من 11 إلى 15 سنة	10	24.40 %	
أكثر من 15 سنة	25	61 %	
المجموع	41	100 %	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24

من حيث الجنس: يتضح من خلال الجدول رقم (03) بان غالبية أفراد عينة الدراسة من ذكور وبنسبة بلغت (70.70 %) بينما نسبة الإناث فقد بلغت (29.30 %) وهذا يعكس استمرار ازدياد نسبة مشاركة الذكور في تولى للمراكز القيادية على مستوى مديرية أنابيب الغاز انريكو ماطيبي تبسة.

من حيث العمر: تشير النتائج في الجدول رقم (03) أن الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) هي الأعلى بنسبة (34.10 %) بينما جاءت الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة) في المرتبة الثانية وبنسبة (31.70 %) وهي قريبة جدا من الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) وهذا أمر منطقي، يعني هذا أن الفئتين العمريين لديهما القدرة على متابعة المعلومات المتعلقة بعملية اتخاذ القرار، من اجل اتخاذ قرار أفضل.

✎ من حيث المستوى التعليمي: يظهر الجدول رقم (03) ارتفاع نسبة الموظفين المتحصلين على الشهادات الجامعية حيث بلغت نسبتهم (95.20%) وهذا ما يدل على وجود فئة مؤهلة من الأفراد في المديرية محل الدراسة، مما يعكس إيجابيا على ترشيد عملية اتخاذ القرارات، وهذه النسبة واقعية إذ تتلاءم مع طبيعة عمل الوظائف الإدارية في المديرية.

✎ من حيث المنصب الإداري: يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى المنصب الإداري، حيث نلاحظ بان نسبة (36.50%) من عينة الدراسة هم فئة رؤساء المصالح بواقع (15) موظف، (29.80%) من العينة هم فئة إطار بواقع (12) موظف، (22) من عينة الدراسة هم من فئة رؤساء الدوائر وذلك بواقع (9) موظف، في حين بلغت ما نسبته (12.20%) هم فئة الإطارات السامية بواقع (5) موظف، تشير هذه النتائج إلى الدور الكبير الذي يقوم به كل من رؤساء المصالح والدوائر والإطارات والإطارات السامية بالمديرية لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات بالإضافة إلى ذلك أن اغلب أو جل المناصب التي يشغلها الباحثون على اختلافها هي مناصب حساسة لها دور رئيسي في عملية اتخاذ القرار داخل المديرية.

✎ من حيث الخبرة المهنية: يوضح الجدول رقم (03) ارتفاع مستوى الخبرة لدى الموظفين من عينة الدراسة بشكل ملحوظ حيث بلغت نسبة الموظفين الذين تتجاوز مدة عملهم في المديرية (أكثر من 15 سنة) نسبة (61%) بعدد يقدر ب (25) موظف، تليها فئة التي لها أقدمية بين (11-15 سنة) بنسبة (24.40%) بعدد يقدر ب (10) موظف، هذا يدل على ارتفاع الخبرة لدى أفراد عينة الدراسة والمأمهم أكثر بأساليب العمل وتقنياته، مما يعطى مؤشرا إيجابيا حول مصداقية الإجابات التي يعطونها بوصفهم مطلعين كفاية على مجال عملهم ما يجعلهم أكثر إدراكا لمدي دور وأهمية نظم المعلومات في زيادة وفعالية اتخاذ القرار بالمديرية .

❖ كنتيجة يمكن القول بان عينة الدراسة تتكون من مجموعة من المسؤولين، غالبيتهم من الذكور، ومتوسط العمر بها يميل إلى الفئتين (أكثر من 50 سنة) و(41-50 سنة). عموما يمكن اعتبار عينة الدراسة فئة متعلمة وواعية، يتوقع أن تشجع التطور المستمر، وتتقبل وتستوعب أهمية إدخال نظم المعلومات مبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرارات، كما يتوقع أن مؤهلهم العلمي يمكنهم من استيعاب كيفية الاستفادة من هذه النظم لزيادة فعالية هذه القرارات في ظل التطورات الحديثة والمنافسة المحتملة. كما شملت الدراسة المسؤولين من مختلف المستويات الإدارية، وغالبيتهم يتمتعون بسنوات خبرة أكثر من 15 سنة مما يمثل مؤشرا إيجابيا حول مصداقية الإجابات التي يعطونها.

## 2.5. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني:

الجدول رقم (04): إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تفعيل نظم المعلومات على تخزين المعلومات وتحليلها قبل اتخاذ القرار	ت	26	13	2	0	4.58	0.59	مرتفع جدا
		%	63.4	31.7	4.9	0			
2	يفيد نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية	ت	23	12	2	1	4.29	1.03	مرتفع جدا
		%	56.1	29.3	4.9	7.3			
3	وصول المعلومات في الوقت المناسب يزيد من فاعلية القرارات المتخذة.	ت	29	12	0	0	4.70	0.46	مرتفع جدا
		%	70.7	29.3	0	0			
4	توفر المديرية أنظمة معلومات من أجل المساعدة في اتخاذ القرار	ت	31	8	1	1	4.68	0.65	مرتفع جدا
		%	75.6	19.5	2.4	2.4			
5	تعمل المديرية على استقطاب الخبراء في عملية التشاور واتخاذ القرار	ت	3	24	5	6	3.43	1.07	مرتفع
		%	7.3	58.5	12.2	14.6			
6	تقسم نظم المعلومات في المديرية المعلومات المطلوبة بطريقة تنسجم ومتطلبات القرارات المراد اتخاذها.	ت	12	27	2	0	4.24	0.53	مرتفع جدا
		%	29.3	65.9	4.9	0			
							المتوسط الحسابي الكلي/متوسط الانحراف المعياري	4.32	0.53

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (04) أن اتجاهات عينة الدراسة كانت إيجابية جدا على عبارات المحور الثاني، التي تقيس تأثير استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، حيث أن المتوسط الحسابي الكلي لتصورات الباحثين بلغ

(4.32)، وانحراف معياري (0.72) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (4.21 - 5)، وهي فئة التي تشير إلى درجة موافق بشدة، وهذا يعني أن أفراد العينة وبصفة عامة يوافقون بدرجة عالية جدا على أن استخدام نظم المعلومات يؤثر في اتخاذ القرارات الإدارية.

وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كالآتي:

العبارة رقم (3): "وصول المعلومات في الوقت المناسب يزيد من فاعلية القرارات المتخذة" جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة الباحثين بالمديرية، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (4.70)، وانحراف معياري (0.46) وهذا ينبع من قدرة نظم المعلومات على وصول أسرع للمعلومات، مما يزيد ويسهل فاعلية اتخاذ القرارات.

العبارة رقم (4): "توفر المديرية أنظمة معلومات من اجل المساعدة في اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي (4.68) وانحراف معياري (0.65)، وهذا يعني وجود أجهزة وبرمجيات متطورة ذات تقنية عالية الفعالية في عملية التنظيم والترتيب للمعلومات المتعلقة بالعمل، مما يوفر معلومات عالية جدا في عملية اتخاذ القرار.

العبارة رقم (1): "تعمل نظم المعلومات على تخزين المعلومات وتحليلها قبل اتخاذ القرار" بمتوسط حسابي (4.58)، وانحراف معياري (0.59)، وهذا يدل على أن المديرية تعتمد على قاعدة البيانات لديها على تخزين واسترجاع المعلومات بطريقة فعالة يجعل المستخدم أكثر اطمئنانا، بالإضافة إلى تحليلها وتسليمها لتلبي احتياجات متخذي القرار.

العبارة رقم (2): "تفيد نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية" بمتوسط حسابي (4.29)، وانحراف معياري (1.07)، وترجع هذه النتيجة إلى أن نظم المعلومات يتضمن شرح تفصيلي عن الفترات الزمنية التي مرت بها المعلومات، مما يسهم في توفير معلومات تاريخية تساعد في اتخاذ قرارات مستقبلية.

العبارة رقم (6): "تقسم نظم المعلومات في المديرية المعلومات المطلوبة بطريقة تنسجم ومتطلبات القرارات المراد اتخاذها" بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.53)، ويدل ذلك إلى أن نظم المعلومات المستخدمة تقدم معلومات منسجمة وخالية من الغموض الأمر الذي يدعم عملية اتخاذ القرار من خلال تخفيض تكلفة مراجعة المعلومات.

العبارة رقم (5): "تعمل المديرية على استقطاب الخبراء في عملية التشاور واتخاذ القرار" بمتوسط حسابي (3.43)، انحراف معياري (1.07)، مما يدل على أن المديرية محل الدراسة تقوم باستقطاب مجموعة من الخبراء حتى تتمكن من القيام بالاستدلالات والاستنتاجات ومن ثم تقديم النصائح وحلول المشكلات للمدراء حول مجال معين لان اتخاذ أي قرار مهما كان بسيط يؤثر على عمل المديرية.

3.5. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث:

الجدول رقم (05): إجابات أفراد عينة الدراسة حول مساهمة تطور نظم المعلومات في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
7	تتم متابعة التطورات السريعة في نظم المعلومات من أجل مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي.	29	09	1	1	1	4.56	0.86	مرتفع جدا
		70.7%	22.2%	2.4%	2.4%	2.4%			
8	يساهم نظام المعلومات في تفعيل عملية اتخاذ القرارات.	31	10	0	0	0	4.75	0.43	مرتفع جدا
		75.6%	24.4%	0%	0%	0%			
9	تخلق عملية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمديرية ثقة كبيرة بين الرئيس والمرؤوسين	26	13	1	1	0	4.56	0.67	مرتفع جدا
		63.4%	31.7%	2.4%	2.4%	0%			
10	يؤدي الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في تحسين فاعلية اتخاذ القرار.	29	12	0	0	0	4.70	0.46	مرتفع جدا
		70.7%	29.3%	0%	0%	0%			
11	إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى زيادة اتخاذ القرارات.	29	12	0	0	0	4.70	0.46	مرتفع جدا
		70.7%	29.3%	0%	0%	0%			
12	عدم توفر برامج حماية لمنع الاختراق يؤدي إلى الإخلال بعملية اتخاذ القرار.	13	22	1	4	1	4.02	0.98	مرتفع
		31.7%	53.7%	2.4%	9.8%	2.4%			
							4.55	0.64	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24.

يتضح من الجدول رقم (05) أن المتوسط الحسابي الكلي لدى مساهمة تطور نظم المعلومات في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية بلغ (4.55)، وانحراف معياري (0.64) وهو متوسط يقع ضمن الفئة، أي الفئة التي تشير إلى درجة

موافق بشدة، وهذا يعني أن أفراد العينة وبصفة عامة يوافقون بدرجة عالية جدا على أن مساهمة تطور نظم المعلومات في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

وتم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كالآتي:

العبارة رقم (8): " يساهم نظام المعلومات في تفعيل عملية اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي (4.75)، وانحراف معياري (0.43)، هذا يعني أن نظم المعلومات المستحدثة تقدم معلومات خالية من الغموض الأمر الذي يدعم عملية اتخاذ القرار من خلال تخفيض مراجعة المعلومات وتحقيق النتائج المسطرة بشكل أحسن من السابق.

العبارة رقم (10): " يؤدي الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في تحسين فاعلية اتخاذ القرار " بمتوسط حسابي (4.70) وانحراف معياري (0.46)، أي أن إنجاز المهام وتبادل مختلف المعلومات بين المصالح والأقسام في المستويات الإدارية المختلفة تكون بدقة وفي الوقت المناسب لتحسين فاعلية اتخاذ القرارات.

العبارة رقم (11): " إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى زيادة فعالية اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي (4.70) وانحراف معياري (0.46)، أي أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عمل على تأمين أجهزة الحاسوب بمواصفات عالية جدا وسهل عملية الاتصال من حيث دقة المعلومات المتبادلة وسرعة وصولها، ما زاد من قدرة متخذي القرار من تحديد وتشخيص أعراض وحجم المشكلات التي تواجههم.

العبارة رقم (9): " تخلق عملية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمديرية ثقة كبيرة بين الرئيس والمرؤوسين " بمتوسط حسابي (4.56) وانحراف معياري (0.86)، هذا يدل على أن مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار تتم عن طريق عقد الاجتماعات مع جميع رؤساء المصالح والدوائر والأخذ باقتراحاتهم وتبادل الآراء والأفكار ثم اتخاذ القرار المناسب.

العبارة رقم (7): " تتم متابعة التطورات السريعة في نظم المعلومات من اجل مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي " بمتوسط حسابي (4.56) وانحراف معياري (0.86)، هذا يدل على أن المديرية تقوم بتنمية القدرات العلمية والخبرات في المجال المعلوماتي وبناء الكفاءات الفنية العلمية المتخصصة والقادرة على مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي.

العبارة رقم (12): " عدم توفر برامج حماية لمنع الاختراق يؤدي إلى الإخلال بعملية اتخاذ القرار " بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.98)، أجاب اغلب أفراد عينة الدراسة على أن أكثر الاحتياطات التي تقوم بها المديرية هي الاحتفاظ بالنسخ الأصلية للملفات والبرامج في أماكن آمنة ثم تليها احتياطات أخطار الحوادث كما أن هناك احتياطات أخرى تتمثل في وضع كلمة المرور لكل موظف ووضع مضاد الفيروسات، بالإضافة إلى إجراءات رقابية صارمة للحفاظ على أمنه مما يؤكد التأثير القوي لأمن ورقابة المعلومات على فعالية اتخاذ القرارات بالمديرية محل الدراسة.

#### 4.5. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع:

الجدول رقم (06): إجابات أفراد عينة الدراسة حول توقف جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للمعلومات.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
13	يتم تشخيص المشكلة بشكل دقيق في اتخاذ القرارات.	ت	20	19	1	1	4.41	0.66	مرتفع جدا
		%	48.8	46.3	2.4	2.4			
14	تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفضيل الذي يحتاجه متخذ القرار.	ت	10	27	3	1	4.12	0.64	مرتفع
		%	24.4	65.9	7.3	2.4			
15	كفاءة نظم المعلومات تساعد على التقليل من ضعف اتخاذ القرار.	ت	23	13	1	1	4.56	0.67	مرتفع جدا
		%	63.4	31.7	2.4	2.4			
16	لدى المسؤولين بالمديرية القدرة على تحديد مزايا وعيوب وتكاليف كل بديل في تحديد القرار المراد اتخاذه (تقييم البدائل).	ت	16	17	4	4	4.09	0.94	مرتفع
		%	39	41.4	9.8	9.8			
17	لدى صاحب القرار القدرة على اختيار البديل الأنسب (اختيار الحل الملائم).	ت	9	30	1	1	4.14	0.57	مرتفع
		%	22	73.2	2.4	2.4			
18	للمديرية إمكانيات واسعة لقياس الآثار المترتبة على القرارات المتخذة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها.	ت	4	30	3	3	3.80	0.81	مرتفع
		%	9.8	73.2	7.3	7.3			
المتوسط الحسابي الكلي/متوسط الانحراف المعياري									
							4.19	0.71	

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24.

يتضح من الجدول رقم (06) أن المتوسط الحسابي الكلي لدى تتوقف جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للمعلومات بلغ (4.19)، وانحراف معياري (0.71) وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق بشدة، مع العلم أن العبارتين رقم (15 و 13) يوافقون بدرجة عالية جدا والعبارات (14,16,17,18) يوافقون بدرجة عالية على جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار.

وقتم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كالآتي:

العبارة رقم (15): "كفاءة نظم المعلومات تساعد على التقليل من ضعف اتخاذ القرار" بمتوسط حسابي (4.56) وانحراف معياري (0.67)، يرجع ذلك إلى البرامج المعمول بها في المديرية التي لا يمكن الاستغناء عنها، لأنها تعطي المؤشرات الصحيحة والدقيقة من خلال جمع المعلومات حول الموضوع حتى يكون القرار صائب وفي محله.

العبارة رقم (13): " يتم تشخيص المشكلة بشكل دقيق في اتخاذ القرار" بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.66)، هذا يدل على مساهمة نظم المعلومات في تقديم المعلومات الملائمة لتحديد المشكلة الحقيقية وتشخيصها بسرعة ودقة أكبر.

العبارة رقم (17): " لدى صاحب القرار القدرة على اختيار البديل الأنسب (اختيار الحل الملائم)" بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.57)، هذا راجع إلى المعايير والاعتبارات الموضوعية المحددة مسبقا والمعلومات المقدمة من قاعدة البيانات حتى تسهل على صاحب القرار اختيار البديل الأمثل من بين البدائل المتاحة.

العبارة رقم (14): " تتسم المعلومات الذي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفصيل الذي يجتأحه متخذ القرار" بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.64)، هذا يدل على أن نظم المعلومات المستخدمة تقدم معلومات مفصلة ودقيقة وفي الوقت المناسب وملائمة يسهل التعامل معها في اتخاذ القرارات وبالتالي زيادة جودة القرارات المتخذة.

العبارة رقم (16): " لدى المسؤولين بالمديرية القدرة على تحديد مزايا وعيوب وتكاليف كل بديل في تحديد القرار المراد اتخاذه (تقييم البدائل) بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.94)، هذا يعني أن المسؤولين يقومون دائما بتحديد مزايا وعيوب وتكاليف كل بديل وتحديد القرار المراد اتخاذه، مما يدل على أن متخذ القرار في المديرية يحترم هذه المرحلة، حيث لهم القدرة على اتخاذ القرار المناسب حالة وجود عدة حلول ممكنة.

العبارة رقم (18): " للمديرية إمكانيات واسعة لقياس الآثار المترتبة على القرارات المتخذة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها" بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.71)، وهذا راجع إلى امتلاك المديرية إمكانيات كبيرة في التدريب المستمر للموظفين واعتمادات مالية كبيرة لتوفير وتحديد نظم المعلومات لتواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، وهذا يساعد على اكتساب إمكانيات واسعة لقياس الآثار المترتبة على القرارات المتخذة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها.

## 6. اختبار فرضيات الدراسة:

تم اختبار الفرضيات من خلال استخدام اختبار "ت" للعينة الواحدة one simple T test حيث تمثل قاعدة القرار لقبول أو رفض فرضيات الدراسة باستخدام "ت" للعينة الواحدة فما يلي:

- إذا كانت قيمة "ت" المحسوبة أكبر من "ت" الجدولية والتي تساوي 1.674 والمتوسط المحسوب من بيانات العينة أكبر من المتوسط الفرض (3)، ومستوى المعنوية اقل من أو يساوي 0.05 فأنا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- إذا كانت قيمة "ت" المحسوبة اقل من "ت" الجدولية والتي تساوي 1.674 والمتوسط المحسوب من بيانات العينة اقل من المتوسط الفرض (3)، ومستوى المعنوية أكبر من أو يساوي 0.05 فأنا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

## 1.6. اختبار الفرضية الرئيسية:

تم اختيار الفرضية الرئيسية من خلال اختبار كل متغير من متغيرات نظم المعلومات حيث تم استخدام اختبار "ت" وكانت الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

" ليس هناك أهمية ولا دور لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية بالمديرية محل الدراسة "

### الجدول رقم (07): نتائج اختبار "ت" هناك أهمية ودور لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية

الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
الفرضية الرئيسية	4.35	4.61	40	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24.

- يبين الجدول رقم (07) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات الفرضية الأولى يساوي 4.35 وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وقيمة "ت" المحسوبة تساوي 4.61 وهو أكبر من قيمة "ت" الجدولية والتي 674.1، كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو اقل من 0.05، وعليه وتبعاً لنفس قاعدة القرار، فأنا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي أن لنظم المعلومات دور واهمية في اتخاذ القرارات الإدارية بالمديرية محل الدراسة.

## 2.6. اختبار الفرضية الأولى:

" لا يؤثر استخدام نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالمديرية محل الدراسة "

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

### الجدول رقم (08): نتائج اختبار "ت" لتأثير استخدام نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية.

الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
فقرات الفرضية الأولى	4.32	9.64	40	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24.

- يبين الجدول رقم (08) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات الفرضية الأولى يساوي 4.32 وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وقيمة "ت" المحسوبة تساوي 9.64 وهو أكبر من قيمة "ت" الجدولية والتي 1.674، كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو اقل من 0.05، وعليه وتبعاً لنفس قاعدة القرار، لذا يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، هذا يعني استخدام نظم المعلومات يؤثر على اتخاذ القرارات الإدارية بالمديرية محل الدراسة.

**3.6. اختبار الفرضية الثانية:**

" هل يساهم تطور نظم المعلومات في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية بالمديرية محل الدراسة " نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (09): نتائج اختبار "ت" مساهمة تطور نظم المعلومات في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية.**

الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
فقرات الفرضية الثانية	4.55	14.53	40	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24

- يبين الجدول رقم (09) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات الفرضية الأولى يساوي 4.55 وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وقيمة "ت" المحسوبة تساوي 14.53 وهو أكبر من قيمة "ت" الجدولية والتي 1.674، كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو اقل من 0.05، وتبعاً لنفس قاعدة القرار، لذا يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة هذا يعني ان تطور نظم المعلومات يساهم في زيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية بالمديرية محل الدراسة.

**4.6. اختبار الفرضية الثالثة:**

" هل تتوقف جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للمعلومات بالمديرية محل الدراسة " نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (10): نتائج اختبار "ت" تتوقف جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للمعلومات.**

الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
فقرات الفرضية الثالثة	4.19	10.30	40	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 24

- يبين الجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات الفرضية الأولى يساوي 4.19 وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وقيمة "ت" المحسوبة تساوي 10.30 وهو أكبر من قيمة "ت" الجدولية والتي 1.674، كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو اقل من 0.05، وتبعاً لنفس قاعدة القرار، لذا يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة. هذا يعني أن جودة القرارات التي يتخذها متخذ القرار تتوقف على الاستخدام الأمثل للمعلومات بمديرية محل الدراسة.

**7. خاتمة:** لقد أسهم التقدم التكنولوجي الحديث في تطوير أساليب العمل الإداري في السنوات الأخيرة، كما أتاح الفرصة لتحسين وسائل الاتصال الإداري والتي من شأنها أن توفر المناخ الإداري الفعال الذي يساعد على اختصار الوقت والجهد، ولنظم المعلومات وتقنياته دوراً فاعلاً في عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالمديرية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- توفر نظم المعلومات المعتمد بالمديرية معلومات متطابقة مع متطلبات متخذ القرار، حيث يساهم بقدر كبير في تميز المعلومات بخاصية الشمولية والدقة والموثوقية.
- ترتبط أمثلية استخدام أنظمة المعلومات في المديرية بمدى مواكبة مواردها البشرية على كافة المستويات الإدارية للتطورات التكنولوجية الحاصلة في ميدان المعلومات والاتصال، وهذا ما تجسد فعلاً من خلال عمل المديرية على تسطير برامج تكوينية وتدريبية لإطاراتها لمسيرة آخر المستجدات في مجال المعلوماتية التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة.
- تساعد نظم المعلومات في المديرية بعلی توفير المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة، كما تساعد على استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى ذلك يستخدم النظام في عملية تصنيف المشاكل وفي اختيار البديل الأفضل في عملية اتخاذ القرار.
- نظم المعلومات بالمديرية لها تأثير فعال على مجالات الأعمال واتخاذ القرارات الإدارية، حيث انه يقوم بتسهيل عملية الاتصال، التنسيق وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح.
- يمتلك متخذو القرار في المديرية مستوى تعليمي عالي وكافي لتقبل واستيعاب فكرة إدخال نظم المعلومات مبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في دعم عملية اتخاذ القرارات.

## 8. الاقتراحات والتوصيات:

- ضرورة السعي وراء مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات والحرص على استخدام أجهزة الحاسوب الحديثة، والتطبيقات البرمجية المتطورة، لما لها من أثر إيجابي في سلامة تطبيق نظم المعلومات واستخدامها، وهذا للاستفادة من ميزات هذه النظم في إنتاج قرارات ذات فعالية عالية.
- السعي وراء المحافظة على مستوى الأمن والرقابة الذي يتمتع بهما النظام الحالي والعمل على تطوير إجراءات السلامة تبعاً لتطوير النظام المعلوماتي بالمديرية.
- من الضروري أن يدرك مسؤولو المديرية الأهمية الاستراتيجية التي اكتسبتها المعلومات في الوقت الحاضر، إذ يجب أن ينظر إليها على أنها أصل من أصول المديرية.

- ضرورة بذل جهود متواصلة ومكثفة من طرف الإدارة العليا للمؤسسات الاقتصادية وتعزيز وإثراء دور نظم المعلومات وتكنولوجياها وخلق بيئة تنظيمية محفزة لتحقيق الأداء المتميز واتخاذ قرارات استراتيجية رشيدة وفعالة.
- القيام بمحاملات تحسسية وتنوعية، وأيام دراسية لتعريف مستخدمي النظام بأهمية تكنولوجيا المعلومات التي يوفرها النظام المعلوماتي في تسهيل عملياتهم الإدارية وزيادة فعالية قراراتهم.
- الاهتمام بالبحث والتطوير في مجال نظم المعلومات وتطبيقاتها المختلفة.

## 9. قائمة المراجع:

### 1.1 قائمة المراجع باللغة العربية:

- احمد فوزي ملوخية. (2006). نظم المعلومات الادارية. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- الطيب عبد الوهاب محمد مصطفى. (25-26 افريل، 2005). نظم المعلومات وأثر استخدامها في دعم القرار التربوي. ندوة علمية حول قواعد المعلومات في اتخاذ القرار. الاردن، جامعة اريد الاهلية.
- النجار فايز جمعة، النجار نبيل جمعة، و الزغي ماجد راضي. (2010). أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي. الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- جمال الدين لعويسات. (2003). الإدارة وعملية اتخاذ القرار. الجزائر: دار هومه بوزريعة.
- دحو عبد الكريم. (2021). أهمية استخدام أساليب التحليل الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية مع التعريف بنماذج تسيير المخزون كأحد هذه الأساليب. مجلة دراسات إقتصادية، 21(01).
- سليم ابوزيد. (2009). التحليل الإحصائية للبيانات باستخدام برمجية SPSS (الإصدار 1). عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- شفيق احمد العتوم. (2007). طرق الإحصاء باستخدام SPSS (الإصدار 2). الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- عثمان مدلحي. (2018). أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، 1(13).
- علي عبد الهادي مسلم. (د.ت). نظم المعلومات الإدارية، المبادئ والتطبيقات. مصر: مركز التنمية الادارية.
- فاطمة الزهراء بوجمعة. (2020). تحسين اتخاذ القرارات باستخدام نظم المعلومات - دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية سيدي بلعباس الجزائر-. مجلة البشائر الاقتصادية، السادس(2).
- محسن احمد الخضيري. (2001). اقتصاد المعرفة. مصر: مجموعة النيل العربية.
- مهدي حسين زويلف، و احمد القطامين. (1995). الرقابة الإدارية مدخل كمي. مصر: دار حنين.
- نواف كنعان. (2011). اتخاذ القرارات الإدارية. الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- نورالدين مزهود. (2017). أثر نظام المعلومات المتكامل "ERP نموذجاً" على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

### 2.9 قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- Laudon, K., & Laudon, J. (2006). *Management des systèmes d'information* (éd. 9). france: peonars.
- REIX, R., FALLERY, B., KALIKA, M., & ROWE, F. (2016). *Système d'information et management*. Paris: Vuibert.