



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت -

قسم علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر قسم علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية

تحت عنوان

دور نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرار

دراسة الحالة: صندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية

للعامل والأجراء لوكالة عين تموشنت CNAS

تحت إشراف الأستاذة:

العربي مليكة

من إعداد الطالبان:

صالح مريم  
جباري ياسمين

الصفة	الجامعة	الإسم
رئيسا	جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت -	د. مخلوف سليمة
مشرفا	جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت -	د. العربي مليكة
ممتحنا	جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت -	د. مداوي إيمان



## إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا وما كنا لنصل إليه لولا فضل الله علينا، ميسر الأعمال الذي أثر لنا  
الدرب وسخر لنا الأسباب ما يكفي لقطف ثمرة الجهد والاجتهاد.

نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى:

من أثقلت الجفون سهرا.... وحملت الفؤاد هما..... وجاهدت الأيام صبيرا.... وشغلت البال فكرا  
..... ورفعت الأيادي دعاءا..... وأيقنت بالله أملا..... ومن كان دعاءها سر ناجحي.

أمي العزيزة الغالية

إلى .....

من أحمل اسمه بكل فخر إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمد لي طريق العلم بعد فضل الله  
تعالى وظل سندي الموالي.

أبي الغالي حفظه الله

إلى .....

بنور الحب ... التي ملأت قلبنا وسندنا في الحياة

إليكم إخوتي وأخواتي

إلى .....

ورود المحبة..... وينايبع الوفاء..... الذين رافقونا في السراء والضراء

إلى صديقاتنا..... التي عشنا معهم أحسن الأوقات .... وأجمل اللحظات

إلى.....

كل من يحبهم قلبنا ولم يذكرهم لساننا

# الشكر

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

والصلاة والسلام على خير الأنام

نتقدم بخالص شكرنا إلى:

أستاذتنا الفاضلة الدكتورة " العربي مليكة " على توجيهاتها القيمة وأرائها السديدة، والذي لم تبخل علينا بأفكارها طيلة إعداد هذا البحث العلمي.

ونتقدم أيضا بشكر وتقدير للأساتذة الكرام، أعضاء اللجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة هذا البحث العلمي.

كما نتقدم أيضا بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا في إجراء هذا البحث من زملاء وأساتذة. وإلى موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة عين تموشنت الذين تكرموا بالإجابة على الأسئلة الدراسة.

وفي أخير نعبر عن خالص شكرنا لكل من ساهم في إعداد هذا العمل ولو بكلمة طيبة أو بابتسامة مشجعة.

شكرا جزيلا

## ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، والتعرف على العلاقة بينهما ومدى دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار، فإن نظم المعلومات الإدارية هي الأنظمة التي تجمع وتحلل البيانات وتقديم المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية بفعالية. تتضمن عملية اتخاذ القرار استخدام التحليلات والمعلومات المستفادة من هذه الأنظمة لتقديم رؤية وتوجهات تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة، حيث تم إعداد في جانب النظري يوضح المفاهيم العامة لنظم المعلومات وعملية اتخاذ القرار، أما الجانب التطبيقي تم اختبار هذه العلاقة على عينة عشوائية مأخوذة من مجتمع الدراسة بالاعتماد على برنامج الإحصائي spss و تم الوصول إلى وجود ارتباط قوي بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت.

**الكلمات المفتاحية:** المعلومات، نظم المعلومات، اتخاذ القرار.

## Abstract

This study aimed to evaluate the role of management information systems in the decision-making process and to identify the relationship between them and the extent of the impact of information systems in the decision-making process. Management information systems are systems that collect and analyze data and provide the information necessary to make administrative decisions effectively. The decision-making process includes using analyzes and information learned from these systems to provide insights and directions that help in achieving the organization's goals. On the theoretical side, there's explanation of information systems and the decision-making process. As for the applied side, this relationship was tested on a random sample taken from the study population by relying on the SPSS statistical program, it was found that there is a strong connection between management information systems and decision-making at the National Social Insurance Fund for Workers. The procedures are for the Ain Temouchent Agency.

**Keywords :** information, information systems, decision making.

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
	الفصل الأول: نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار
7	تمهيد
8	المبحث الأول: عموميات حول نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار
8	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية
18	المطلب الثاني: عملية اتخاذ القرار
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
23	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية
25	المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية
	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت
30	تمهيد
31	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة صندوق الوطني -CNAS- وطريقة الأدوات المتبعة للدراسة
31	المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة صندوق -CNAS-
33	المطلب الثاني: مجالات الأدوات والإجراءات المنهجية للدراسة
35	المبحث الثاني: بيانات الاستبيان وثباته وتحليل نتائج ومناقشة الدراسة
35	المطلب الأول: دراسة بيانات الاستبيان و ثباته
38	المطلب الثاني: تحليل نتائج ومناقشة الدراسة
52	خلاصة
53	الخاتمة العامة
56	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	نظريات اتخاذ القرار	(01-01)
26	محل الدراسات الحالية من الدراسات السابقة	(02-01)
35	درجات سلم ليكارت الخماسي	(01-02)
36	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول " نظم المعلومات"	(02-02)
37	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " اتخاذ القرار"	(03-02)
38	ثبات الاستبيان	(04-02)
39	توزيع العينة حسب المستوى التعليم	(05-02)
40	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	(06-02)
41	توزيع العينة حسب استخدام البيانات	(07-02)
42	توزيع العينة حسب المهام	(08-02)
43	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارت	(09-02)
43	تحليل عبارات المحور الأول "نظم المعلومات"	(10-02)
45	تحليل عبارات المحور الثاني "اتخاذ القرار"	(11-02)
48	نتائج معامل الارتباط و اختبار فيشر للمغوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(12-02)
49	نتائج تحليل تباين الأحادي لنظم المعلومات واتخاذ القرار	(13-02)
50	نتائج تحليل تباين الأحادي لاتخاذ القرار بالنسبة للمستوى التعليمي	(14-02)
51	نتائج تحليل تباين الأحادي لاتخاذ القرار بالنسبة للخبرة المهنية	(15-02)

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	علاقة بين البيانات والمعلومات	(01-01)
10	علاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	(02-01)
11	عناصر نظام المعلومات	(03-01)
12	موارد نظم المعلومات الإدارية	(04-01)
13	أبعاد نظم المعلومات	(05-01)
15	أنواع نظم المعلومات حسب تقييم O'Brien & Marakas	(06-01)
21	مراحل عملية اتخاذ القرارات	(07-01)
31	هيكل التنظيمي لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت	(01-02)
39	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	(02-02)
40	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	(03-02)
41	توزيع أفراد العينة حسب استخدام نظام البيانات	(04-02)
42	توزيع أفراد العينة حسب اعتماد في المهام	(05-02)

# مقدمة

---

ينتاب العالم اليوم مجموعة من التحولات والتغيرات والتحديات حيث يعيش العالم المتقدم ما يسمى بالانفجار المعرفي والثروة الرقمية الممثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تلك الثروة التي وضعت مستقبل في يد الدول والمؤسسات المالكة لوسائل التكنولوجيا الحديثة وجعلت هذا الجزء من العالم يفكر في عشرات بل مئات السنين نحو المستقبل، ففي هذا الوقت الذي أصبحت المعلومة تمثل مجال تنافس المؤسسات لتحقيق المزايا والقدرات التنافسية وأصبح لزاما على المؤسسات أن تدرك أن المعلومة والمعرفة تمثل الركيزة الأساسية لتحقيق التفوق التنافسي والمفتاح الذي يفتح لها أبواب النمو والازدهار والنجاح والتقدم.

كما أصبحت المعلومات تمثل ركيزة أساسية لصنع واتخاذ القرار سواء على المستوى الكلي لرسم سياسات التنمية المختلفة، أو على مستوى الجزئي لرسم استراتيجيات المنظمات، حيث تقوم نظم المعلومات بتدعيم الإدارة في التخطيط والرقابة على النظم، بالإضافة إلى مساعدتها في خلق المنتجات والخدمات الجديدة والمبتكرة، وفتح أسواق جديدة، وتخفيض التكلفة، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وتحسين جودة الأداء داخل المنظمات، والمساهمة في تعميق المزايا التنافسية، مما يمكنها من الحصول ميزة تنافسية والوصول إلى التميز.

إن اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية والوظيفية الأساسية للمديرين، وإن مقدار النجاح الذي تحققه أي منظمة إنما يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة القادة الإداريين والموظفين وفهمهم للقرارات الإدارية وأساليب اتخاذها، فتمثل صناعة القرارات الدور الأكثر تحديا عند المديرين، ونظرا للتطور الهائل في نظم المعلومات والتقنيات المستخدمة، هذا ما دعا إلى استخدامها من قبل الإدارة العليا في منظمات الأعمال للمساعدة على سرعة اتخاذ القرارات.

وعليه فدور نظم المعلومات في اتخاذ القرار يمكن في التقليل من درجة الاعتماد على الحدس والتخمين والتجربة والتركيز على الأساليب المنطقية والعلمية ذات الفائدة الكبيرة في زيادة فاعلية القرارات وانتظامها، حيث تعمل نظم المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات وذلك باعتبارها مورد أساسي للمعلومة وموفرا لها بكم هائل وفي الوقت المناسب دون تكلفة

## ❖ الإشكالية

في ظل تغيرات بيئة ومحيط المؤسسة، أصبح لزاما على أصحاب القرار في كل المؤسسات الاقتصادية السعي في سبيل الحصول على معلومات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات صحيحة وسليمة حيث تكتسب المعلومات أهميتها من واقع الدور الذي تمثله في تزويد متخذ القرار بما يحتاج إليه من معارف يستمد منها تقديراته لما يتطلب منه القيام به، فاتخاذ القرار دون تركيز على المعلومات يفقد متخذ القرار من تحقيق الهدف الذي يتطلع إليه.

ومن هذا المنطلق واستناد لما سبق فإن إشكالية البحث تتمحور حول طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- فيما يتمثل دور نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل الجوهري للبحث طرح أسئلة فرعية أخرى ستساعد في الإجابة عن هذه الإشكالية.

#### الأسئلة الفرعية للبحث:

- ما المقصود بنظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار وعلاقة بينهما؟
- هل تمارس المؤسسة محل الدراسة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS) نظام المعلومات في اتخاذ القرار؟
- هل تعتمد المؤسسة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية) بصفة كلية لنظام البيانات في اتخاذ القرار؟

#### ❖ الفرضيات

للإجابة عن الإشكالية المطروحة وكذا الأسئلة الفرعية والإحاطة بكل جوانب الموضوع قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

#### الفرضيات الرئيسية:

- ✓ **الفرضية الرئيسية الأولى:**
- **H1:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإتخاذ القرار بصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة للعمال والأجراء عين تموشنت عند مستوى معنوية 0,05.
- **H0:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار بصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية 0,05.
- ✓ **الفرضية الرئيسية الثانية:**
- **H1:** يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار يعزى إلى المتغير الديمغرافي بصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية 0,05.
- **H0:** لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار يعزى إلى المتغير الديمغرافي بصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية 0,05.

## الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر لنظم المعلومات على اتخاذ القرار يعزى إلى مستوى التعليم في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لووكالة عين تموشنت.
- لا يوجد أثر لنظم المعلومات على اتخاذ القرار يعزى إلى مستوى التعليم في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لووكالة عين تموشنت.
- يوجد اثر لنظم المعلومات على اتخاذ القرار يعزى إلى الخبرة المهنية في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لووكالة عين تموشنت.
- لا يوجد اثر لنظم المعلومات على اتخاذ القرار يعزى إلى الخبرة المهنية في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لووكالة عين تموشنت.

## ❖ مبررات اختيار موضوع

من بين الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع بالذات نذكر منها:

- الرغبة الشخصية في المعرفة ومعالجة هذا الموضوع .
- الرغبة في معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار.
- محاولة الدمج بين علوم التسيير وعلوم تكنولوجيا والمعلومات والاتصال.
- محاولة لفت انتباه بأهمية استخدام نظم المعلومات وتوعية الموظفين بالاعتماد على التقنيات الحديثة.

## ❖ أهداف وأهمية البحث

### أهداف البحث:

تسعى دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها:

- محاولة إبراز أهمية نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات و دورها في اتخاذ القرار.
- التعرف على نظام المعلومات الإدارية و التحديات التي تواجهه.
- التعرف على كيفية مساهمة نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار.
- محاولة ربط العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرار في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لووكالة عين تموشنت.

### أهمية البحث:

- أهمية استخدام نظم المعلومات في المؤسسات وأدواره في شتى وظائف ومهام المؤسسات وخاصة دوره في اتخاذ القرارات.
- أهمية اتخاذ القرار في المؤسسات حيث نجاحه يؤدي إلى نجاح المؤسسة ككل وفشله يؤدي إلى فشل المؤسسة ككل.
- أهمية مجال نظم المعلومات في العصر الحديث، حيث أصبح يمثل تحديا تهدف المؤسسات المعاصرة إلى استخدامه والاعتماد عليه في شتى العمليات خاصة في اتخاذ القرار.

## ❖ الحدود الدراسة

وتتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

**الحدود المكانية:** تم إجراء دراسة الحالة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت.

**الحدود الزمنية:** من 01 فيفري 2024 إلى غاية 15 ماي 2024.

## ❖ منهج البحث

قصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة، وكذا اختيار فرضياته تم الاعتماد على منهجين:

فيما يخص الجانب النظري فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يقوم على وصف المفاهيم الواردة في الدراسة للوصول إلى معرفة دقيقة لنظم المعلومات واتخاذ القرار.

أما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بإضافة إلى منهج دراسة حالة باستعمال الاستبيان وتحليل معطياته بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS version 22 .

## ❖ صعوبات الدراسة

عند قيامنا بإنجاز هذا البحث وجدنا عدة مشاكل وصعوبات نلخصها فيما يلي:

- ضيق الوقت الذي لم يسمح لنا بالتعمق والبحث أكثر في الموضوع.
- صعوبة الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت.

## ❖ هيكل البحث

من أجل الإلمام بأهم جوانب الرئيسية للدراسة و قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة و اختبار صحة الفرضيات قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين:

**الفصل الأول:** يتناول أهم الجوانب النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ القرار وتطرقنا إلى الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)

**الفصل الثاني:** حاولنا إسقاط أهم ما جاء في الدراسة النظرية على عينة الدراسة (مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال و الأجراء لوكالة عين تموشنت ) و ذلك باستخدام الاستبيان و الاعتماد على برنامج SPSS

## الفصل الأول:

نظم المعلومات الإدارية  
وعمليات اتخاذ القرار

## تمهيد:

تعد عملية اتخاذ القرار المحور الرئيسي في المؤسسة وجوهر العملية الإدارية ويرجع ذلك إلى أهمية هذه العملية، فالمؤسسة تعتبر مركزا لاتخاذ القرارات حتى تتمكن من بلوغ أهدافها واستمرارها وبقائها، وبذلك فهي تحتاج إلى المعلومات التي تعتبر المادة الأولية لاتخاذ القرار ومساندة وداعمة لها، فبقدر ما تكون مصداقية المعلومات وحديثه ووصولها في الوقت المناسب يكون القرار أكثر صوبا ونفعا، لذلك لا بد من وجود نظام متكامل يزود المؤسسة بالمعلومات الحالية والمستقبلية والتي تساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة. ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مبحثين:

المبحث الأول: عموميات حول نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار

المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

## المبحث الأول: عموميات حول نظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ القرار

أصبحت نظم المعلومات تمثل جانبا هاما من حياتنا المعاصرة، وبخاصة استخدامات هذه النظم التي تعددت وتوسعت لتشمل ميادين مختلفة. كما تقدم معلومات المناسبة لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات بمختلف أنواعها ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار.

### المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية

أولاً: مفهوم النظام ، البيانات، المعلومات، المعرفة

#### 1. مفهوم النظام System

يعرف النظام system بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك، ويجب أن تكون هذه العناصر كلا واحدا. فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا نحو تحقيق هدفها المشترك. وللنظام مدخلات وآلية لمعالجة هذه المدخلات لتحويلها إلى مخرجات.<sup>1</sup> ويعرف أيضا بأنه مجموعة من أجزاء أو عناصر أو أقسام ترتبط مع بعضها بعلاقة منطقية أي أنها تتكامل مع بعضها البعض بغرض أداء أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات.<sup>2</sup>

#### 2. البيانات Data

لقد أعطيت عدة تعاريف للبيانات فعرفت على أنها: عبارة عن حروف وجمل وعبارات وأرقام و رموز غير منظمة وغير مرتبطة بموضوع واحد والتي لا يستفاد منها في شكلها الحالي ، إلا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل والشرح، والتي إذ ما فرزت وصنفت وبوبت ونظمت فإن هذه البيانات تتحول إلى معلومات.

وعرفت أيضا على أنها: المادة الخام التي تشتق منها المعلومات فهي تمثل الأشياء والحقائق والأفكار والآراء والأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال أو تصف هدفا أو ظاهرة أو واقع معين ( ماضيا، أو حاضرا، أو مستقبلا ) دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة.<sup>3</sup>

#### 1. المعلومات Information

المعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة، وهي البيانات تمت معالجتها ثم تطبيقها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية ( مدخل معاصر )، قسم نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر ، جامعة الإسراء الأهلية، 2009، ص 11

<sup>2</sup> عمر محمد المهدي، نظم المعلومات الإدارية، قسم نظم المعلومات الإدارية، تاريخ الإنشاء 1 مارس 2023، ص 1، موقع noor-book.com

<sup>3</sup> مصطفى يوسف كافي، نظم المعلومات المالية، الاقتصاد الإلكتروني، دار المناهج للنشر والتوزيع - عمان - جامعة الإتحاد - سوريا - 2016، م، ص 37

<sup>4</sup> ايمان بن السراج، دور المعلومات في قياس اتجاهات متخذي القرار نحو المخاطر المالية في البنوك التجارية، أطروحة الدكتوراة، قسم العلوم التجارية تخصص بنوك مالية ومحاسبة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة - 2018/2017، ص 06

وتعرف أيضا بأن المعلومات هي نتيجة أو منتج معالجة البيانات، ويمكن تعريف المعلومات بأنها البيانات التي يتم تنظيمها وعرضها في الوقت والمكان الذي قد يتخذه صانع القرار.<sup>5</sup>

## 2. المعرفة Knowledge

يمكن تعريف المعرفة أنها المرحلة النهائية من تحول البيانات إلى معلومات، والتي تتحول بدورها إلى المعرفة من خلال توفر بيئة معرفية ممكنة لهذا التحول مع ضرورة وجود ترابط عضوي ما بين البيانات والمعلومات والمعرفة.<sup>6</sup>

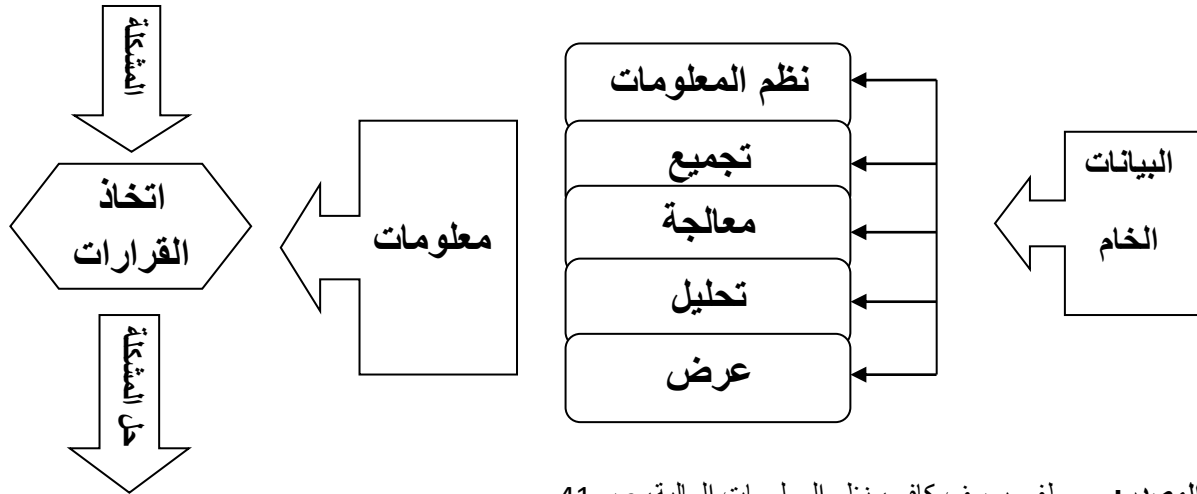
ومن خلال تعريف النظام والبيانات والمعلومات سنتظرف إلى تعريف نظم المعلومات الإدارية:

### ❖ نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems

تتعلق نظم المعلومات الإدارية بالتخطيط للتطوير، وإدارة واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، لمساعدة الأفراد في إنجاز كافة مهامهم المرتبطة بمعالجة المعلومات وإدارتها. ومن هنا فإن تقنيات المعلومات الإدارية تشمل كافة أنواع التقنيات التي تستخدم بالعمل الإداري من أجل تحقيق أهدافها في الرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات.<sup>7</sup>

وعرفت أيضا بأن نظم المعلومات الإدارية على أنها النظم اليدوية أو المعتمدة على الحاسوب والتي تحول البيانات إلى معلومات ذات فائدة وتساعد في اتخاذ القرار في المنظمة أو المؤسسة.<sup>8</sup>

الشكل (01-01): علاقة بين البيانات والمعلومات



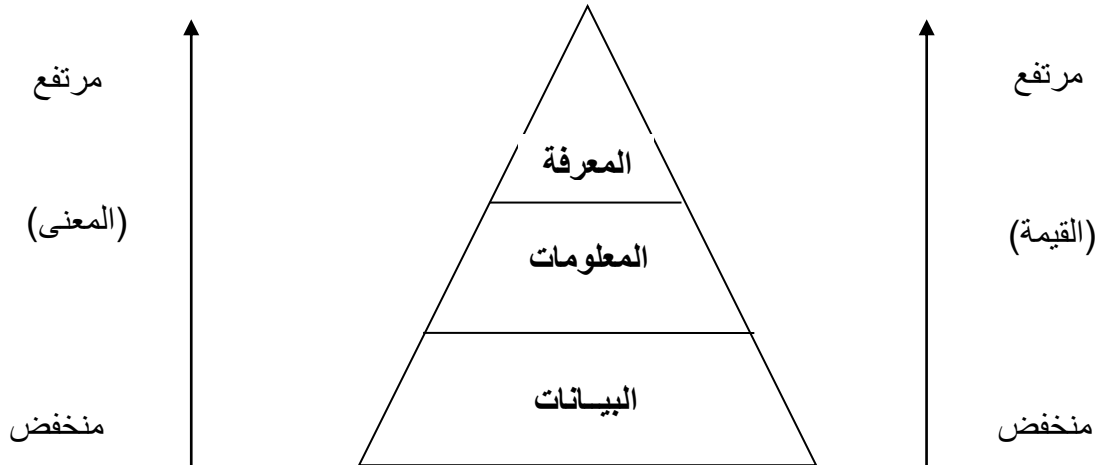
المصدر: مصطفى يوسف كافي، نظم المعلومات المالية، ص 41

<sup>5</sup> SRI RAMESH CHANDRA SAHOO , Sr. Lect. CSE/ITM : Management Information Systems, According to S.C.T.E & V.T. Syllabus for Diploma students, Computer Sciennce Engineering, copy Right Dte&t odisha, p 8

<sup>6</sup> سامر بابكر، اقتصاد المعرفة، سلسلة كتيبات تعريفية العدد (13)، صندوق النقد العربي 2021، ص 5  
<sup>7</sup> فايز جمعه صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، قسم نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، جامعة إسراء - الأردن - عمان - 2007، ص 26  
<sup>8</sup> مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، طبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2009، ص 20

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة من عناصر (آلية وغير آلية) وشبكات متناسقة من إجراءات التي تتكامل و تتربط مع بعضها البعض لتقوم بمعالجة البيانات وتكاملها مع مصادر مختلفة وتهيئة المعلومات اللازمة بغرض دعم الوظائف الإدارية المختلفة في المنظمة من (تخطيط، تنظيم، توجيه والرقابة) وبغرض دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية بحيث ينتج عنها قرارات إدارية صحيحة ومناسبة.

الشكل (01-02): علاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: فايز جمعه صالح النجار : نظم المعلومات الإدارية، ص 19

### ثانياً: عناصر وموارد وأهمية نظم المعلومات

#### 1. عناصر نظام المعلومات

يتكون نظم المعلومات من:

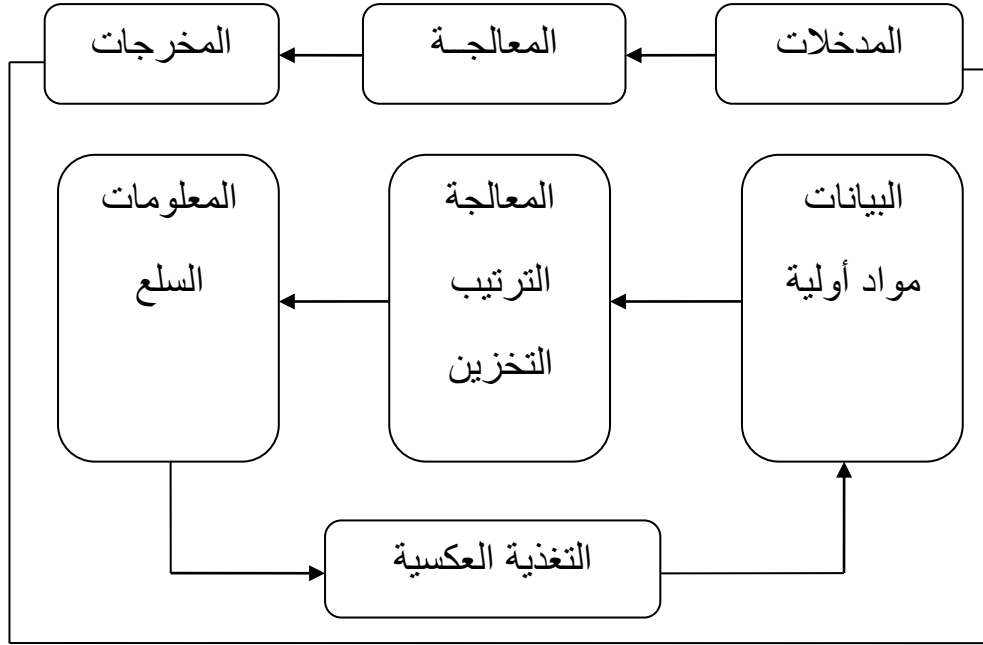
- أ- المدخلات Input: وهي كل شيء يأتي من خارج النظام ويدخل إليه
- ب- المعالجة Processing: وهي آلية التعامل مع المخلات لتحويلها إلى مخرجات
- ت- المخرجات Output: وهي الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام. ويمكن أن تكون مدخلات نظام معين هي مخرجات نظام آخر وبالعكس.<sup>9</sup>
- ث- التغذية العكسية Feedback: وتعني عملية إرجاع نتيجة تقييم المعلومات التي تم الحصول عليها من المخرجات إلى الأعضاء المعنيين في التنظيم لتقييم وتصحيح مرحلة المدخلات حتى تؤدي بدورها إلى تحسين نوعية المخرجات.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> نجم عبد الله الحميدي، مرجع سبق ذكره، ص 12

<sup>10</sup> نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسير، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 05-2015، ص 112

ويمكن تمثيل مكونات النظام المعلومات بالمخطط التوضيحي الآتي:

الشكل (01-03): عناصر نظام المعلومات



المصدر: ( من إعداد الطالبان بناء على الدراسات السابقة )

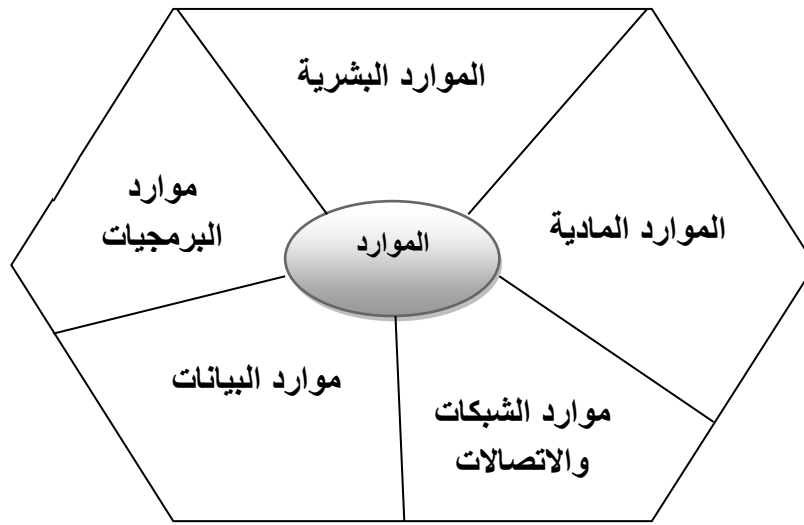
## 2. موارد نظم المعلومات

تتكون نظم المعلومات الإدارية من موارد خمسة حسب آخر الدراسات هي: الموارد المالية – الموارد البشرية – موارد البرمجيات – موارد البيانات – موارد الشبكات والاتصالات.

- الموارد المادية: ويشمل جميع المعدات المادية والموارد المستخدمة في معالجة البيانات وهي بالأخص الماكينات، مثل الحواسيب الكبيرة والصغيرة والدقيقة والطابعات والأقراص الضوئية.
- الموارد البشرية: هناك الحاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين. الاختصاصيين هم الأفراد الذين يحلون ويصممون ويشغلون نظم المعلومات، أما المستخدم النهائي هو الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات مثل المديرين والمحاسبين والمهندسين وغيرهم.
- موارد البرمجيات: وهي المكونات التي تشمل على النظم والبرمجيات الأساسية لتشغيل نظم المعلومات وهي نظم التشغيل، البرمجيات المساندة، والتطبيقات المساندة وهي البرمجيات التي تنتجها الشركات الرقمية مثل برمجيات الرسم والتصميم برامج السحب والطباعة.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> ماجد أحمد عبد العزيز بشر، أنظمة المعلومات ودورها في دعم القرارات الإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، سلسلة أطروحات الدكتوراه، 2015، ص 32/31

- موارد البيانات: تعتبر البيانات جزءاً أساسياً من أصول المنشأة، لذا يجب أن ينظر إلى البيانات كمورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمنشأة حتى تستطيع البيانات خدمة المستخدم النهائي، كما أن إدارة موارد البيانات يجب أن تكون جزءاً متكاملًا من إستراتيجية المنشأة وتنظيم موارد البيانات يكون على شكل قواعد البيانات.
  - موارد الشبكات والاتصالات: تعتبر الشبكات والاتصالات جزءاً أساسياً من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات الإدارية لما لها من خاصية نقل البيانات مثل شبكات الانترنت أو الشبكات الداخلية للمنشأة وتتضمن وسائط الاتصالات التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لآخر.<sup>12</sup>
- الشكل (01-04): موارد نظم المعلومات الإدارية



المصدر: فايز جمعه صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، ص 29

### 3. أهمية نظم المعلومات

تظهر أهمية نظم المعلومات في النقاط التالية:

- تزايد المعرفة المتاحة للمديرين، والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم طبقاً للمعرفة العلمية المتقدمة.
- نمو المنشأة في الحجم وتعقد أعمالها مما يضطر المديرين إلى الاعتماد بطريقة متزايدة على المعلومات المكتوبة.
- ازدياد درجة تخصص بعض المنشآت واتجاه أغلب المنشآت لتنويع أعمالها.<sup>13</sup>
- تساعد نظم المعلومات في بقاء وازدهار واستمرار المنظمات في السوق.
- تساعد نظم المعلومات في دعم المنظمة لتقديم منتجات وخدمات جديدة متطورة.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> ماجد أحمد عبد العزيز بشر، مرجع السابق، ص 32/31

<sup>13</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع السابق، ص 32

<sup>14</sup> أمل المختار حمودة، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، الرسالة ماجستير، كلية الاقتصاد قسم الإدارة، جامعة الزاوية - طرابلس - 2021، ص 42

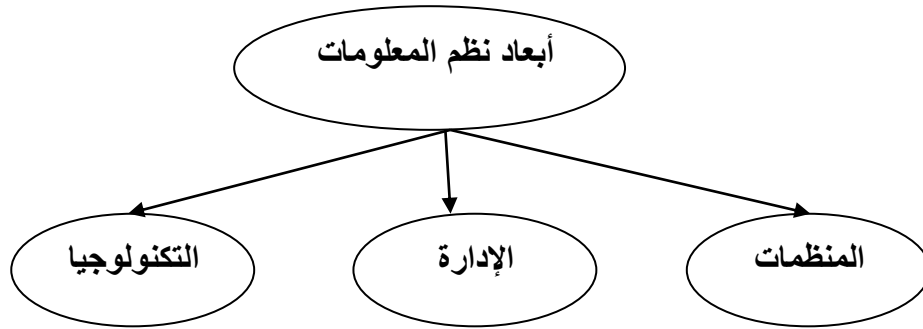
- التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.
- المساعد في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولوية التي تبرز داخليا وخارجيا.
- توفير المعلومات الضرورية لكل المستويات الإدارية عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات.
- تجنب الإدارة الوقوع في أخطاء كالتخطيط وتنظيم وتخصيص الأعمال.
- تقليل الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات حيث لا يرسل لمراكز اتخاذ القرارات إلا القدر اللازم من المعلومات.<sup>15</sup>

### ثالثا: أبعاد ووظائف وأنواع نظم المعلومات

#### 1. أبعاد نظم المعلومات

تؤمن نظم المعلومات القيمة للمنظمة كتنظيم، كما تؤمن الحل الإداري لتحديات البيئة المحيطة بالمنظمة. لذا يتطلب استخدام نظم المعلومات بفعالية الفهم الكامل لأبعاد نظم المعلومات وهي: المنظمة، والإدارة وتكنولوجيا المعلومات.<sup>16</sup>

الشكل (05-01): أبعاد نظم المعلومات



المصدر: فايز جمعه صالح النجار، مرجع سابق، ص 5

<sup>15</sup> سفايح أحمد الحسن، نحو تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، - فلسطين - 1436هـ/2015م، ص 23

<sup>16</sup> فايز جمعه صالح النجار، مرجع سابق، ص 5

## 2. وظائف نظم المعلومات

تناط بنظم المعلومات الإدارية مجموعة من الوظائف تختلف بحسب حجم دائرة نظم المعلومات الإدارية على الهيكل التنظيمي. وهي كالتالي:

- وظيفة تجميع البيانات: وهي الوظيفة الأساسية لأي نظام للمعلومات، فلا بد من توافر الموارد الأولية (البيانات) من المصادر الملائمة (داخلية وخارجية) وتتضمن جمع المعلومات.<sup>17</sup>
- وظيفة معالجة البيانات: تنقسم إلى تسجيل وإدخال البيانات، حفظ وتخزين البيانات، فرز وتبويب البيانات، تحديث البيانات، مراجعة البيانات باستمرار، تدقيق البيانات، المراقبة على البيانات الداخلية والخارجية.
- وظيفة إدارة البيانات: وهي عبارة عن الوظيفة المعنية بإدامة وصيانة البيانات والمحافظة على وجودها واستمرارها من خلال التواصل الدائم مع جميع الأطراف المتعاملة بالبيانات وتكون مسؤولة عن اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لاستمرار تدفق البيانات لدائرة نظم المعلومات.
- وظيفة أمن البيانات: وهي عبارة عن حماية البيانات الموجودة على قواعد البيانات لنظم المعلومات من الاختراق والسرقة والتدمير والتلف ومن إجراءات هذه الوظيفة:
  - أ- المحافظة على سرية المعلومات.
  - ب- المحافظة على أمانة المعلومات.
  - ت- فرض كلمات العبور.
  - ث- فرض حواجز العبور.<sup>18</sup>

## 3. أنواع نظم المعلومات الإدارية

هناك ثلاثة تصنيفات رئيسية من نظم المعلومات تخدم المستويات التنظيمية المختلفة في المنظمة وهي:

- نظم المستوى التشغيلي
- نظم المستوى الإداري المرحلي (التكتيكي)

إما (O'Brien & Marakas) يرى أن أنواع نظم المعلومات وتطبيقاتها التي يتم تنفيذها في عالم الأعمال يمكن تصنيفها من خلال تقسيمها إلى:

- نظم دعم العمليات
- نظم دعم الإدارة

وهذا ما يوضح الشكل (06) حيث يعبر عن التصنيف المفاهيمي لتطبيقات نظم المعلومات حيث تم تصنيف نظم المعلومات بهذه الطريقة لتسليط الضوء على الأدوار الرئيسية للنظم في العمليات وإدارة الأعمال.<sup>19</sup>

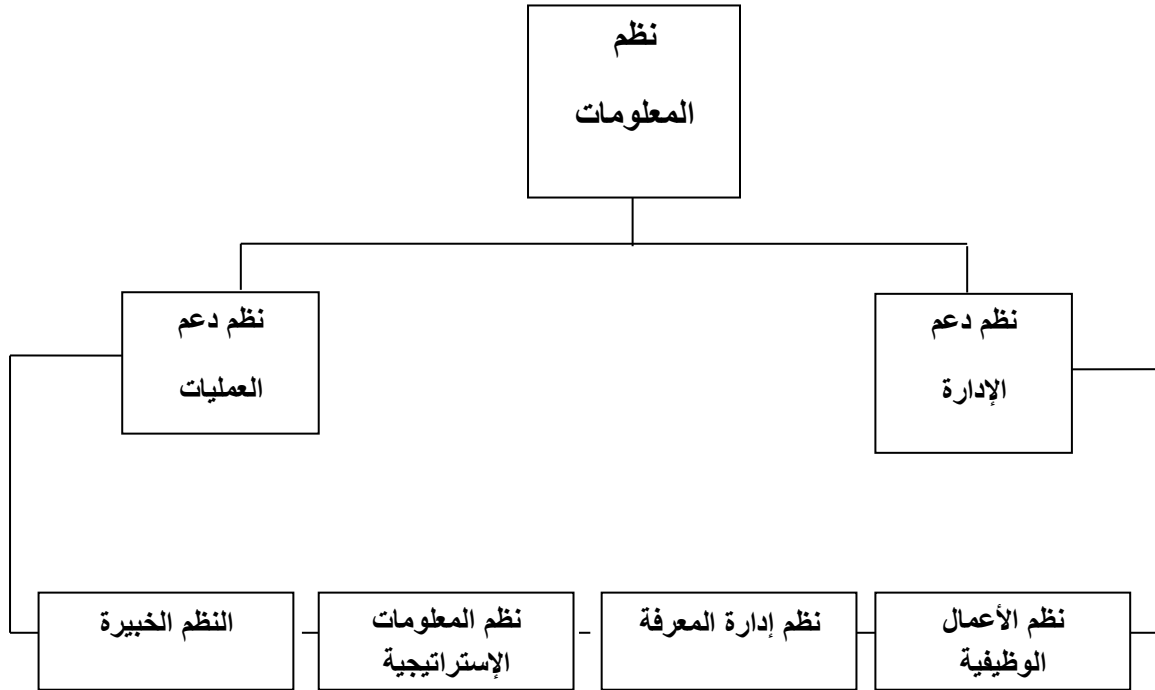
<sup>17</sup> أحمد الخطيب/ خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، طبعة الأولى، عالم الكتب الحديث – إربد – جدارا للكتاب العالمي

– عمان –1429هـ/2009م، ص76

<sup>18</sup> ماجد أحمد عبد العزيز بشر، مرجع سابق، ص 58/59

<sup>19</sup> زيد أحمد العبادي، نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات، طبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015، ص 24/23

الشكل (01-06): أنواع نظم المعلومات حسب تقسيم O'Brien & Marakas



المصدر: زيد أحمد العبادي، نظم المعلومات الفعال في إدارة الأزمات، ص 24

1.3. نظم دعم العمليات: وهي النظم التي تختص بتشغيل بيانات العمليات التي تجري في المنظمة وتعمل على إنتاج مجموعة متنوعة من منتجات المعلومات التي تستخدمها المنظمات في أعمالها. وتقوم بذلك من خلال نظمها الفرعية التالية:

#### ○ نظم معالجة المعاملات (Transaction Processing Systems (TPS)

هي النظم التي تقوم بمعالجة البيانات الناتجة عن المعاملات التجارية، وتحديث قواعد البيانات التشغيلية، وإنتاج مستندات الأعمال في المنظمة وتختص بتشغيل وتسجيل البيانات عن نتائج عمليات التحويل. مثل المحاسبية.

#### ○ أنظمة عمليات السيطرة (Process Control Systems (PCS)

وهي النظم التي تعمل على رصد ومراقبة العمليات في المنظمة وتختص بالقرارات التشغيلية التي تتحكم بعمليات المنظمة وهذه القرارات تتصف بالروتينية أو المبرمجة التي يمكن للحاسب القيام بها. ومن الأمثلة على هذه النظم أنظمة الإنتاج وتوليد الطاقة وانظمه التحكم.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> زيد أحمد العبادي، مرجع سابق، ص 25

### ○ نظم التعاون في المؤسسة (ECS) Enterprise Collaboration Systems

هي النظم التي تقوم بدعم إنتاجية المكاتب والاتصالات وكذلك تقوم بوظيفة دعم الفرق ومجموعات العمل والاتصالات والتعاون في المنظمة لذلك فهي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين ونقل البيانات بطريقة الكترونية. ومن الأمثلة على هذه النظم: البريد الإلكتروني، الدردشة، والمؤتمرات الفيديو وكذلك تدعى هذه النظم نظم أتمتة المكاتب.

2.3. نظم دعم الإدارة: يطلق على هذا الاسم النظم التي تركز تطبيقاتها على توفير معلومات لدعم اتخاذ القرار الفعال من طرف جميع المدراء في مختلف مستويات المنظمة.

### ○ نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information System

يعرف على أنه فئة معينة من نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى حيث تزود الإدارية مديرها بالتقارير عن الأداء الحالي للمنظمة، يتم استخدام هذه المعلومات لرصد ومراقبة الأعمال والتنبؤ بالأداء المستقبلي.<sup>21</sup>

### ○ نظم دعم القرار (DSS) Decision Support Systems

تعطي الدعم الحاسوبي المباشر لمديرين أثناء عملية صنع القرار، فهي حلقة في تطور نظم المعلومات الإدارية التي تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات غير الهيكلية والشبه هيكلية وذلك من خلال استخدام واجهة بسيطة تفاعلية مع المستخدم النهائي.

### ○ نظم المعلومات التنفيذية (EIS) Executive Information Systems

توفر هذه النظم المعلومات الهامة من مجموعة واسعة من المصادر الداخلية والخارجية حتى يسهل استخدامها وعرضها من طرف المديرين التنفيذيين والمديرين، بمعنى آخر تساهم نظم المعلومات التنفيذية في دعم عملية تشكيل وصياغة الإستراتيجية التنافسية للحصول على ميزة التنافسية.<sup>22</sup>

أم التصنيفات الأخرى من النظم والتي تدعم التصنيفين السابقين الذكر أي التطبيقات التي تدعم العمليات أو الإدارة وهي:

### ○ النظم الخبيرة (ES) Expert Systems

هي النظم القائمة على المعرفة التي توفر مشورة ونصيحة الخبراء والحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين، وتقوم بدور الخبراء الاستشاريين للمستخدمين وهذه النظم تطور لعلم الذكاء الاصطناعي.

<sup>21</sup> زيد أحمد العبادي، مرجع سابق ، ص 25

<sup>22</sup> بن ام السعد فتية، دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير شعبه تسيير المنظمات، جامعة باتنة1 الحاج لخضر، 2016/2015، ص 98/97

○ نظم إدارة المعرفة (KMS) Knowledge Management Systems

هي النظم القائمة على المعرفة التي تدعم إنشاء وتنظيم ونشر المعرفة داخل المنظمة.

○ نظم المعلومات الإستراتيجية (SIS) Strategic Information Systems

هي النظم التي تدعم العمليات أو الإدارة التي تساعد انتاج منتجات أو الخدمات أو عمليات تعمل على اكتساب ميزة إستراتيجية للمنظمة على منافسيها وتحقيق الأهداف الإستراتيجية على المدى الطويل.

○ نظم الأعمال الوظيفية (FBS) Functional Business Systems

هي الأنظمة التي تعمل على دعم مجموعة متنوعة من التطبيقات العملية والإدارية لوظائف الأعمال الأساسية للمنظمة كوظائف الإنتاج والتسويق.<sup>23</sup>

ومن خلال الدراسات السابقة للمطلب الأول نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية هي الأدوات التي تساعد المؤسسات في جمع وتنظيم ومعالجة المعلومات لدعم اتخاذ القرارات، وتتكون من الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والبيانات المخزنة، تساعد في تحسين الكفاءة واتخاذ القرارات الصائبة.

<sup>23</sup> زيد أحمد العبادي، مرجع سابق ، ص 28/27

## المطلب الثاني: عملية اتخاذ القرار

لقد تطورت عملية اتخاذ القرارات بشكل كبير بعد ان حاول فريدريك تايلور تطبيق طرائق البحث العلمي في اتخاذ القرارات عوضا عن الأحكام الشخصية والتخمين Rule of Thumb وبعد ذلك استمر التطور في نظرية القرارات بشكل عادي حتى بداية الخمسينات، ومنذ الخمسينات اكتسب مفهوم اتخاذ القرارات أهمية كبرى.<sup>24</sup>

### أولاً: نظريات، مفهوم ، وأهمية اتخاذ القرار

الجدول (01-01): نظريات اتخاذ القرار

#### 1. نظريات اتخاذ القرار

م	اسم النظرية	مدارسها ونظريتها الفرعية	أشهر روادها	معطيات النظرية	تاريخها
1	الكلاسيكية	الإدارة العلمية، التقسيم الإداري، المدرسة البيروقراطية	فريدريك تايلور، هنري فايول، لوثر جوليك، ليندل أوليك، ماكس فايبر	إن القائد الإداري في أي نظام يقوم بتصرفات رشيدة لتحقيق أهداف معينة، وبالتالي فإن لديه كافة المعلومات عن المشكلة والموقف محل القرار وأنه يتخذ القرار الذي فيه أقصى فائدة للمنظمة الإدارية.	ظهرت في أوائل القرن العشرين واستمرت حتى أواخر الثلاثينات.
2	السلوكية	العلاقات الإنسانية، التنظيم الاجتماعي، التوازن التنظيمي	هربرت سيمون، غروس، شيبستر، بارنارد، التون مايو، مكجر يجور، كرس اوجرس	قصور مفهوم الرشد في عملية اتخاذ القرارات، وافترضت الرشد المحدد الذي جاء به سايمون، بسبب عدم توفر المعلومات الكافية والدقيقة لدى متخذ القرار عن الموقف أو المشكلة محل القرار.	ظهرت في الثلاثينات واستمرت حتى الخمسينيات من القرن العشرين.
3	الكمية	نظرية الاحتمالات وخطوط الانتظار، نظرية المباريات، نظرية التمثيل، البرمجة الخطية، شجرة القرارات	ايريك جوتنبرج، وثيودور لسنة، وشمالن باخ، الفريد مارشال	من الممكن تحسين وتطوير المنظمات من خلال استخدام الأساليب الكمية التي تعتمد على المعلومات ذات الجودة العالية في حل مشكلات (اتخاذ القرارات)، أي أنها تقدم وسائل كمية تساعد في صنع القرار.	ترجع جذور بعضها إلى الحرب العالمية الثانية.
4	المعاصرة	علم الإدارة، النظم، الموقفية، التجريبية، النظام الاجتماعي، الرياضية، القرارات، الإدارة بالأهداف بطريقة اليابانية، الإدارة الإلكترونية، الجودة الشاملة	تشرشمان، بيرنز وستوكر، ارنست ديل، كونتز وأودنيل، فريد فيدلر، فريد لوثناس، ويليم أوشي	ضرورة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في تصميم نظم المعلومات الإدارية ومن ثم في عملية اتخاذ القرارات بسبب أهمية استخدام المعلومات في هذه العملية من جهة، ولما تقوم به هذه التقنيات ممثلة في نظم المعلومات الإدارية الآلية من توفير المعلومات اللازمة للمقارنة بين البدائل واختيار البديل الأنسب من جهة ثانية، وتعقد النماذج الرياضية المستخدمة، وضخامة حجم المعلومات التي تخضع للمعالجة، وزيادة حجم العمليات اللازمة لتنفيذ النموذج من جهة ثالثة.	ترجع جذور بعضها إلى الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين كإدارة بالأهداف ومدخل النظم.

المصدر: ماجد أحمد عبد العزيز بشر ، نفس المرجع سبق ذكره، ص 77

<sup>24</sup> كاسر نصر منصور، الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، طبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، جامعة عمان الأهلية، 1426هـ/2006م، ص15

## 2. مفهوم عملية اتخاذ القرار

قبل تطرق إلى مفهوم عملية اتخاذ القرار سنعرف القرار: ويمكن تعريف القرار بأنه النتيجة النهائية لعملية تسمى عملية صناعة القرار حيث يتم تحقيق هدف أو أهداف معينة في ظل إمكانيات محدودة باستخدام بدائل مختلفة ويختار متخذ القرار أفضل بديل من هذه البدائل في ظل رؤيته لبيئة صناعة القرار.<sup>25</sup>

• **مفهوم عملية اتخاذ القرار:** إن عملية اتخاذ القرار Decision Making تشير إلى العملية التي تبنى على الدراسة والتفكير الموضوعي للوصول إلى القرار المعين، أي اختيار وتفضيل للبدائل أو الإمكانيات المتاحة، حيث أن أساس اتخاذ القرار وجود بدائل والتي تؤدي بدورها إلى إيجاد مشكلة تتمثل في اختيار بين البدائل.<sup>26</sup>

ونستنتج من خلال التعاريف ودراسات السابقة أن عملية اتخاذ القرار تعتبر عملية جد مهمة في الإدارة وهو تحديد بديل أفضل وأمثل من البدائل المتاحة. فإن نجاح المنظمات يعتمد على القرار الصحيح من الدرجة الأولى.

## 3. أهمية عملية اتخاذ القرار

- تعد محور الأساس لاستمرارية العمل في جميع المستويات الإدارية للمنظمة.
- رسم صورة واضحة عن جملة من البدائل الممكنة والمفاضلة بينها مباشرة دون إغفال أي منها.
- إمكانية بناء توقعات مستقبلية واكتشاف السلوكيات والاتجاهات مما يسهل عملية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.
- قدرة على الاستكشاف نتيجة لتوفر أهم المعلومات الخاصة بالمؤسسة في جميع المجالات.
- ارتباط هذه العملية بأبعاد زمنية ثلاثة هي الماضي (بدء ظهور المشكلة)، الحاضر (التوصل إلى مجموعة من البدائل واختيار البديل الأفضل) والمستقبل (ظهور نتائج إيجابية أو سلبية تتحملها المنظمة مترتبة عن الزمنين السابقين).<sup>27</sup>

<sup>25</sup> عفاف علي حسين الدش، بحوث العمليات واتخاذ القرارات، طبعة الثانية، كلية التجارة وإدارة الأعمال – جامعة حلوان- القاهرة، يناير 2012 م، ص 22

<sup>26</sup> بلحاج فتيحة، الأسس النظرية والعلمية في اتخاذ القرار، المجلة الجزائرية والسياسات الاقتصادية، العدد 07-2016، جامعة الجزائر 3، ص 270

<sup>27</sup> محمد عبد الرزاق /محمد حمو خليل، تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تعزيز عملية صنع القرارات الإدارية، مجلة الإدارة والاقتصاد / السنة -42 العدد 120/2019، جامعة الموصل – العراق – مقبول للنشر في تاريخ 2018/11/11، ص

## ثانياً: مراحل عملية اتخاذ القرار

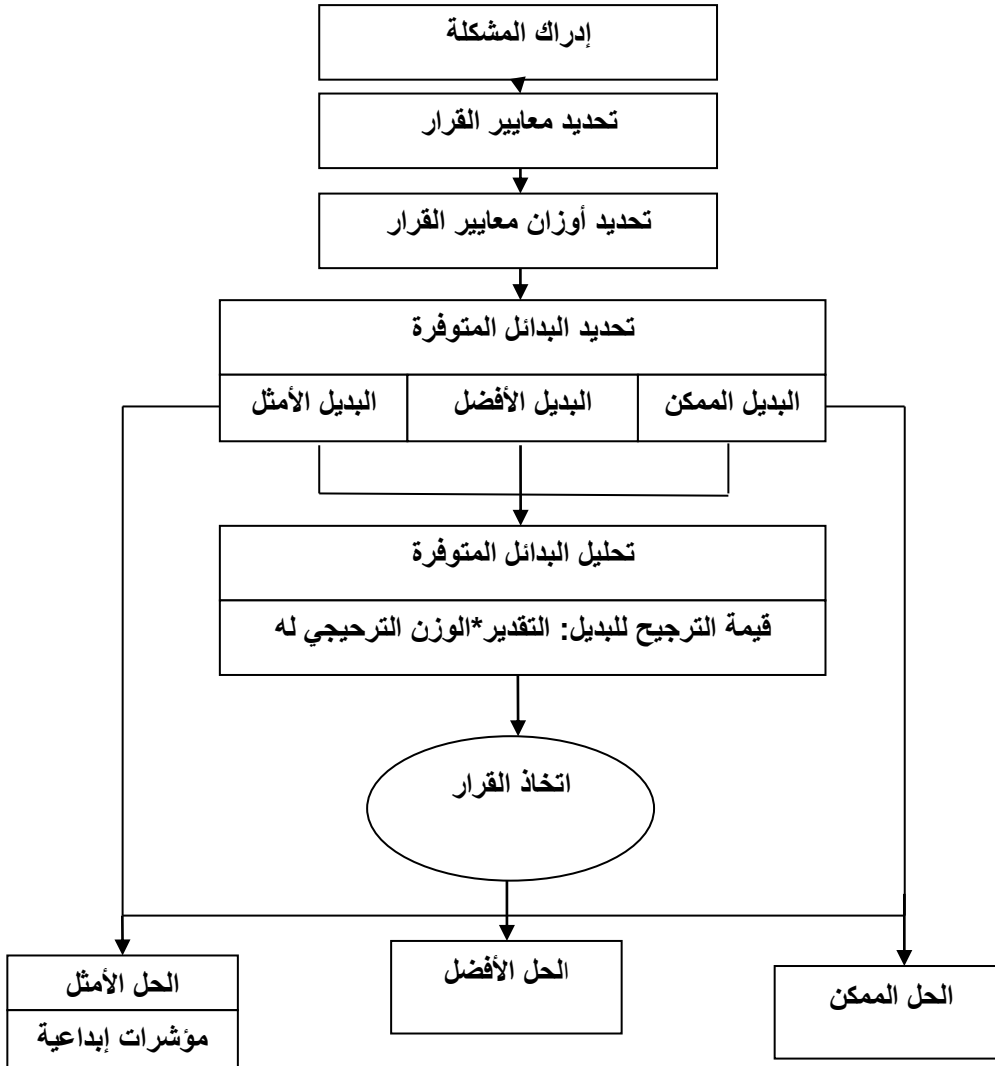
1. **مرحلة الإدراك المشكلة:** يتم إدراك المشكلة من خلال معايشة الفرد أو متخذ القرار لواقع الحالة وعليه الإجابة على الأسئلة التالية:
  - هل هناك اختلاف فعلي بين ما هو كائن وما يجب أن يكون؟
  - هل أن هذا الاختلاف ذو شأن بالنسبة لنتخذ القرار؟
  - هل إن متخذ القرار مهتم بهذا الاختلاف والعمل بشأن المعالجة؟
  - هل أن لمتخذ القرار القدرات والموارد اللازمة لحل هذا الاختلاف؟

إن الاقتناع بوجود المشكلة هو بداية مرحلة تحديد المشكلة، وتظهر هذه القناعة عندما يكون الأداء الحالي للأعمال مختلفا عما كما عليه في السابق.

2. **تحديد معايير القرار:** حيث بعد انتهاء من المشكلة، فإن على متخذ القرار تحديد للقرار الذي سوف يتم اتخاذه، ويقدر تعلق الأمر بمنظمات الأعمال الإنتاجية، فإن المقصود بمعايير القرار هنا تلك العوامل التي ترتبط بموضوع القرار، وذلك السعر، النوع، الحجم، الجودة....الخ.
3. **تحديد أوزان المعايير:** تأتي هذه المرحلة لإعطاء كل معيار وزنا يراه متخذ القرار معبرا عن أهمية كل معيار، وإن هذا الوزن ذا قيمة وحدود واضحة فهو عادة يقع بين (1-10) حيث يحدد وزنا مقداره (10) للمعيار الأهم ويتناقص هذا الوزن وفقا لأهمية المعيار ذاته، حيث على سبيل المثال المعيار ذات الأهمية الأقل يأخذ وزنا قليلا وهو (1) مثلا والمعيار ذو الأهمية المتوسطة (5) وهكذا.
4. **تحديد البدائل المتوفرة:** ويقصد بذلك إعداد قائمة بالبدائل المتاحة التي يتم الاختيار بينها وذلك من أجل اتخاذ القرار المطلوب، حيث تتم عملية الاختيار على أساس ترتيب البدائل حسب أوزان المعايير المحددة لكل بديل ويفوز ذلك البديل الذي يسجل أعلى وزنا من بين المعايير الأخرى.
5. **تحليل البدائل المتوفرة:** بقدر تعلق الأمر بمنظمات الأعمال الإنتاجية، وخاصة تلك التي تتعلق بتقديم منتجات جديدة باستمرار واختيار بدائل المشاريع الإنتاجية أو الخدمية المتوفرة لدعم الطاقة الإنتاجية فإن الأمر يتطلب حساب عملية التحليل اللازمة لترجيح البدائل واختيار البديل الأفضل.
6. **اختيار البديل الأفضل:** حيث يتم الاختيار لهذا البديل من بين البدائل المتوفرة وفي ضوء ما تم التوصل إليه من ترجيحات لترشيح البديل الأفضل بالشكل الذي يؤمن تفوقه على بقية البدائل وبالتالي يمهد لعملية اتخاذ القرار الأمثل.
7. **اتخاذ القرار:** وهو المرحلة الأخيرة التي تحدد حسم الموقف النهائي لمتخذ القرار بخصوص معالجة المشكلة، حيث كلما كانت مراحل هذه العملية تشير بشكل منتظم وطبقا للمواصفات القياسية المحددة، فإن القرار المتخذ سوف يكون مثاليا وبالتالي يعكس الصفة الإبداعية في هذه العملية بشكل عام.<sup>28</sup>

<sup>28</sup> مؤيد عبد الحسين الفضل، الإبداع في اتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة الأولى، إثناء للنشر والتوزيع - الأردن - جامعة الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد - العراق - 2009، ص 52/51/50

الشكل (01-07): مراحل عملية اتخاذ القرارات



المصدر: مؤيد عبد الحسين الفضل مرجع سابق ، ص 53

### ثالثاً: معوقات اتخاذ القرار

هناك عدة عوامل تؤثر في اتخاذ القرار من بينها:

1- **أهداف المنظمة:** مما لا شك فيه أن أي قرار يتخذ وينفذ لابد وأن يؤدي في النهاية الى تحقيق أهداف المنظمة أو الهيئة أ المجتمع المتخذ فيه القرار، فأهداف المنظمة أو البيئة مثلا هو محور التوجيه الأساسي لكل العمليات

لذلك فإن بؤرة الاهتمام في اتخاذ القرار هي اختيار أنسب الوسائل التي يبدو أنها سوف تحقق أهداف المنظمة التكتيكية أو الإستراتيجية.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> نوال عبد الكريم الأشهب، اتخاذ القرارات الإدارية أنواعها ومراحلها، الطبعة العربية 2015، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان، ص 25، كتاب محمل عبر موقع noor-book.com

- 2- **الثقافة الساندة في المجتمع:** تعتبر ثقافة المجتمع وعلى الأخص نسق القيم من الأمور الهامة التي تتصل بعملية اتخاذ القرار، فالمنظمة لا تقوم في فراغ وإنما تباشر نشاطها في المجتمع وللمجتمع ومن ثم لابد من مراعاة الأطر الاجتماعية والثقافية للمجتمع عند اتخاذ القرار.
- 3- **الواقع ومكوناته من الحقائق والمعلومات المتاحة:** لا يكفي المحتوى القيمي أو المحتوى الأخلاقي كما يسميه البعض بل يجب أن يؤخذ في الاعتبار الحقيقة والواقع وما ترجحه من وسيلة أو بديل. وفي رأي "سيمون" أن القرارات هي شيء أكبر من مجرد افتراضات تصف الواقع لأنها بكل تأكيد تصف حالة مستقبله هناك تفضيل لها على حالة أخرى وتوجه السلوك نحو البديل المختار، ومعنى هذا باختصار أن لها محتوى أخلاقي بالإضافة إلى محتواها الواقعي.<sup>30</sup>
- 4- **تأثيرات المحيط الخارجي بمكوناته على القرار المتخذ:** مما هو معلوم في أي تنظيم رسمي أن تكون من الظروف الكلية: الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، بما في ذلك الظروف الجزئية: أصحاب المصلحة (موردين، مساهمين، زبائن، ...) تؤثر مباشرة على المؤسسة ومتعاملها لاسيما في مجال اتخاذ القرارات، وهو ما سينعكس على نوعية القرارات المتخذة.
- 5- **تأثيرات البيئة الداخلية على القرار المتخذ:** كأى تنظيم سائد، تؤثر المؤسسة في محيطها الداخلي وتتأثر بالبيئة الخارجية، إذ تتشكل البيئة الداخلية للمؤسسة من المناخ التنظيمي، حجم المؤسسة، العلاقات التنظيمية بين العمال، طبيعة الهيكل التنظيمي.....
- 6- **شخصية متخذ القرار:** تتأثر عملية اتخاذ القرار في المؤسسة، علاوة على التأثيرات المتبادلة بين المحيطين الداخلي والخارجي في المؤسسة، بشخصية وسلوك متخذ القرار إزاء عملية المفاضلة والفصل في القرار النهائي بشأن مشكلة إدارية ما.
- ويعتبر القرار الإداري المتخذ دالة في شخصية المتخذ القرار، ذلك أنه من غير المعقول بلغة إدارة الأعمال وحتى الحياة العامة، أن يتم اتخاذ القرار في ظل السلوكيات: الانفعال، الغضب، الخلفيات التاريخية، التهور، الاضطرابات، ذلك أن الحالة النفسية لمتخذ القرار تؤثر على لا محالة على طبيعة وسلامة القرار الإداري.<sup>31</sup>

وفي نهاية المبحث الأول نستنتج من خلال المطلب الأول والثاني أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا حاسما في عملية اتخاذ القرارات، فهي أدوات التقنية التي تساعد في جمع وتنظيم ومعالجة المعلومات لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات. وتوفر المعلومات الضرورية وتسهل الوصول إليها بشكل سريع وفعال، مما يمكن المديرين والقادة من اتخاذ قرارات مبنية على البيانات والمعلومات بدقة واعتمادا في تعزيز الكفاءة والفعالية في عملية اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المؤسسة بشكل أفضل.

<sup>30</sup> نوال عبد الكريم الأشهب، مرجع سابق، ص 25

<sup>31</sup> دلفوف سفيان، نظرية اتخاذ القرارات، مطبوعة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص الاقتصاد الكمي واقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة فرحات عباس - سطيف 1- 2021/2020، ص 9/8

## المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

بهدف الوقوف على مقدار تطور البحث المراد دراستها، فإنه لا بد من الإشارة إلى أهم الدراسات الواردة في هذا المجال.

### المطلب الأول: الدراسات العربية

**1- صبري فايق عبد الجواد أبو سبت (2005) بعنوان: تقييم نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في جامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور هذه النظم في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وترتكز الدراسة على استكشاف مدى وجود فروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات (المعدات- البرمجيات- الاتصالات وقواعد البيانات- المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات- كفاءة أفراد العاملين في النظام)، كما ركزت الدراسة على قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات. ولقد استخدم الباحث في وضع خطة البحث وفرضياته استبانته لجمع البيانات وتألقت عينة الدراسة من 195 متخذ القرار موزعة على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وقد توصلت هذه الدراسة بعد تحليل والنتائج وتفسيرها إلى أن هناك فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة قوية جدا بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة استخدام المعلومات في عملية صنع القرارات، ووجود تقنيات حديثة بشكل عام في مكونات نظم المعلومات في هذه الجامعة جعلت مستخدمي هذه النظم يعتمدون عليها اعتمادا كبيرا في صنع القرارات، وأثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في الجامعة الفلسطينية بقطاع غزة، بإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات المستقبلية التي يراها الباحث.

**2- عبد الله بن حمود بن محمد الحسني (2013) بعنوان: الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار (دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطة عمان)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة شرق الأوسط.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة العمانية، وذلك من خلال معرفة العلاقة بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار، وقياس الأثر المباشر بين متغيرات الدراسة والأثر غير المباشر لأبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار بوجود نظم دعم القرار. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبان يشمل (57) فقرة لجمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة المكون من (78) موظفا. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات بالاستعانة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، وكانت النتائج الدراسة: 1- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان. 2- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان. 3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم

القرار على أبعاد جودة المعلومات. 4- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان. ومن التوصيات الدراسة تعزيز إمكانية العاملين من خلال تمكينهم وتشجيعهم وتدريب وتعليم الموظفين الجدد من أجل التحسين المستمر لنظم دعم القرار وتقديم معلومات ذات جودة عالية لمتخذي القرار. وزيادة اهتمام بجودة المعلومات ووضع آليات ومعايير لقياس جودة المعلومات.

**3- بن أم السعد فتيحة (2016/2015) بعنوان: دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية ( دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء الغاز الشرق قسنطينة - الجزائر)، رسالة دكتوراه قسم علوم تسيير تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.**

هدفت هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الاستكشافي لتبيان دور نظم المعلومات في دعم واتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات الاقتصادية مع الإشارة لمؤسسة سونلغاز فرع توزيع الكهرباء والغاز للشرق، حيث تعرضت الدراسة في جنبها النظري إلى موارد نظم المعلومات المختلفة وتطبيقات نظم دعم القرار، أما الجانب التطبيقي اعتمدت الدراسة على عينة تمثل جميع المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والتنفيذية، حيث تم استرجاع استمارات بنسبة (85)، وقد أظهرت الدراسة مستوى الأهمية لموارد نظم المعلومات ومراحل اتخاذ القرار في المؤسسة سونلغاز فرع توزيع الكهرباء والغاز للشرق من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كان مرتفعا، بالإضافة إلى أن مساهمة موارد نظم المعلومات في دعم واتخاذ مختلف القرارات المبرمجة وشبه المبرمجة وغير المبرمجة، كما كشفت الدراسة عن غياب أي مساهمة لمتغيرات الحالة: الاجتماعية والمؤهل العلمي والعمر والخبرة الوظيفية، بينما بينت بوجود مساهمة معينة للمتغيرات: الجنس والدورات التدريبية.

**4- أمل المختار حمودة (2021) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية (دراسة ميدانية في وزارة العمل والتأهيل بمدينة طرابلس)، رسالة ماجستير في قسم الإدارة، جامعة الزاوية.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، بدراسة ميدانية على وزارة العمل والتأهيل بطرابلس، حيث تمثل مشكلة الدراسة في دور نظام المعلومات بالمنظمة، الأمر الذي يساهم في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وتمكن أهمية الدراسة في توضيح مدى أهمية نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (الشبكات- الأفراد- البرمجيات- الأجهزة- البيانات) في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وتوجيه اهتمام المديرين إلى مدى أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية ودورها في تحقيق أهدافها، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة عشوائية من المجتمع الأصلي بمقدار (217) وبنسبة (43.4) تم استبعاد (33) استمارة لعدم صلاحيتها. وتوصلت الدراسة إلى نتائج الآتية: في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية بالوزارة قيد الدراسة يعد (متوسطا)، وإن مستوى القرارات الإستراتيجية المتخذة بوزارة العمل والتأهيل بمدينة طرابلس يعد (منخفضا).

**5- يوسف إيمان/ رشى دايت (2022) بعنوان: أثر أنظمة دعم القرار على جودة القرار (دراسة ميدانية البنوك الأردنية)، المجلة Scientific review of economic future**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر استخدام نظام دعم القرار على جودة القرارات وذلك بدراسة الفعالية والكفاءة والفائدة والجهد المبذول وسهولة الاستخدام وتأثيرها على جودة صنع القرارات حيث تم توزيع 500 استبيان في البنوك الأردنية وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج (SPSS) وفي الأخير خلصت الدراسة إلى أن استخدام نظم دعم القرارات التي تمتاز بسهولة الاستخدام والفعالية والفائدة ولا تحتاج إلى جهد كبير في الحصول على المعلومات تساعد على اتخاذ القرارات عالية الجودة، في حين تبين أن الكفاءات ليس لها دور في تحسين جودة هذه القرارات.

### المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- أفريديتا بيريشا – شاكيرى (2014) بعنوان: نظام المعلومات الإدارية وصنع القرار، مجلة الأكاديمية للدراسات متعددة التخصصات منشورات MCSER روما- إيطاليا، المجلد 3 رقم 2.

نظام المعلومات الإدارية هو عبارة عن إجراءات معالجة تعتمد على البيانات الحاسوبية، ويتم دمجها مع الإجراءات الأخرى من أجل توفير المعلومات في الوقت المناسب وبطريقة فعالة لدعم اتخاذ القرار والوظائف الإدارية الأخرى. هذه النتيجة موجودة أيضا عندما نأخذ في الاعتبار أن عدد بيانات ومعلومات الأعمال المعاصرة يتزايد بشكل كبير، ولا يمكن اتخاذ القرارات الأعمال بكفاءة إلا إذا كانت المعلومات الضرورية سريعة ودقيقة ونوعية ويديرها عدد كاف من الموظفين ولكن في معظم الحالات لا الكفاءة المناسبة هي نتيجة لعدم وجود نظم معلومات إدارية جيدة. أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات إلى جانب تطور تكنولوجيا الاتصالات إلى تبسيط كل مجالات الحياة والنشاط البشري. من خلال التنظيم الجيد لهذه التقنية لتحقيق جودة اتخاذ القرار على جميع مستويات الإدارة من المستوى الأعلى إلى المستوى الأدنى تكنولوجيا المعلومات في تنظيم قاعدة البيانات الأفضل والأمثل توفر فرصا كبيرة للتلاعب السريع والنوعي لرفع جودة إعداد القرارات.

2- روشا إس ديزدا (2015) بعنوان: نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار (الأدوار والمراجعة والتوصيات)، مجلة البحوث في الأعمال والاقتصاد والإدارة (JBREM)، المجلد 1 العدد 1.

هدفت هذه الدراسة الى وصف وتحليل نظم المعلومات الإدارية في ضوء قدرتها على اتخاذ القرار. يتم شرح عملية اتخاذ القرار وتأثيرها على الإدارة العليا في منظمة الأعمال مع التركيز على اتخاذ القرار الآلي. وتناقش القيود والتحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية ومجموعة من ست توصيات مقترحة لزيادة فعالية نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار.

3- هاكان أوزكوس (2017) بعنوان: التحليل الببليومتري ورسم خرائط المعلومات الإدارية في مجال الأنظمة في تركيا والعالم، أطروحة دكتوراه، جامعة غازي معهد المعلوماتية.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تحليل الخطوط العريضة لمجال نظم المعلومات الإدارية في العالم وتركيا باستخدام أساليب التحليل الإحصائي ورسم الخرائط الببليومترية. لهذا الغرض، أولا تم تحديد المجالات التي كانت مرتبطة بمجال بمساعدة آراء الخبراء تم جمع 20497 مقالة باللغة الإنجليزية في 24 مجلة تم تحديدها من خلال الفترة من 1980 إلى 2015 كملف نصي. وبعد عمليات تقنية

البيانات، تم تحديد المؤلفين والمنظمات والبلدان الفعالة، علاوة على ذلك تم توزيع المقالات وفقا لعدد المؤلفين.

**4- هاري بهانداري، سوشيل ماثيما (2022) بعنوان: دور نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار، المجلة العالمية للبحث والتطوير متعدد التخصصات.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات الإدارية (MIS) وتحليله في ضوء قدرتها على عملية صنع القرار. يتم شرح عملية اتخاذ القرار وتأثيرها على الإدارة العليا في منظمة التخطيط التعليمي مع التركيز على اتخاذ القرار الألي. تركز هذه الورقة على نظام معلومات اتخاذ القرار. تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا حيويا ليس فقط في جمع المعلومات وإدارتها ولكن أيضا في تمثيلها بتنسيقات مختلفة مفيدة للإدارة العليا لاتخاذ قرارات تنظيمية مهمة. ويوفر نظام المعلومات الإدارية وصولا أسرع إلى المعلومات المطلوبة مما يساعد المنظمة على اتخاذ القرارات فعالة وفي الوقت المناسب ويشير صنع القرار إلى اختيار خط عمل معين من بين عدة بدائل. وترتكز هذه الدراسة على فهم الحاجة والفوائد وأنواع نظم المعلومات الإدارية ونموذج نظم المعلومات الإدارية ونظام اتخاذ القرار، وبشكل رئيسي دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار في المنظمة.

**5- ميريام كروي (2023) بعنوان: نظم المعلومات وصنع القرار في عصر البيانات الضخمة (حالة شركة إنشاعات الفرنسية) مقالة، المدرسة المركزية بباريس، مختبر الهندسة الصناعية.**

إن إتقان وإدارة المعلومات BUX الوفيرة والتي توصف بأنها " البيانات الضخمة " يمثل تحديا حقيقيا للمؤسسات اليوم. إن التكامل الصحيح للاستخدام الحتمي للبيانات المنظمة وغير المنظمة يسمح للمديرين التنفيذيين بالوصول إلى المعلومات المفيدة لتحسين عملية صنع القرار ومنح المنظمة ميزة تنافسية. يقدمه هذا المقال دراسة حالة داخل شركة فرنسية متخصصة في بناء الأشغال العامة من أجل فهم أفضل لتأثير انتشار أنظمة دعم القرار على عملية اتخاذ القرار. باستخدام إطار نظري يشير إلى النماذج التنظيمية لصنع القرار وتظهر الدراسة أن تحديات البيانات الضخمة تركز على دمج البيانات في المنظمة. في حين يشير المسؤولون التنفيذيون في الشركة تحديد بنية بالإضافة إلى ممارسة إدارة المعلومات لدمج هذه البيانات.

❖ محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الجدول (01-02): محل الدراسات الحالية من الدراسات السابقة

نتائج الدراسة	الدراسات الحالية		الدراسات السابقة
	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	
الدراسات باللغة العربية			

الفصل الأول: نظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ القرار

وجود علاقة طردية قوية بين نظم المعلومات واستخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.	منهج استكشافي	أداة الاستبيان	دراسة صبري فايق عبد الجواد أبو سبت (2005): تقييم نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية
وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار في وزارة.	الاختلاف في المتغير الأول ربط اتخاذ القرار بنظم دعم القرار وجودة المعلومات	أداة الاستبيان برنامج الإحصائي spss	دراسة عبد الله بن محمود بن محمد الحسني (2013): الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار
من وجهة نظر عينة الدراسة حيث كان مرتفعاً، بالإضافة إلى أن مساهمة موارد نظم المعلومات في دعم واتخاذ مختلف القرارات المبرمجة وشبه المبرمجة وغير المبرمجة.	منهج استكشافي	أداة الاستبيان اعتماد على عينة عشوائية	بن أم السعد فتحة (2016): دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية
في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية بالوزارة قيد الدراسة كان بعد متوسط.	ارتباط المتغير الثاني بالإستراتيجية	منهج وصفي تحليلي اعتماد على عينة عشوائية	أمل مختار حمود (2021): دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإستراتيجية.
استخدام نظم دعم القرارات التي تمتاز بسهولة الاستخدام والفعالية والفائدة ولا تحتاج الى جهد كبير في الحصول على المعلومات التي تساعد على اتخاذ قرارات عالية الجودة.	ربط المتغير الثاني بالجودة	أداة الاستبيان	يوسف إيمان /رشى دايت (2022): اثر أنظمة دعم القرار على جودة القرار
<b>الدراسات باللغة الأجنبية</b>			
تنظيم قاعدة البيانات الأفضل والأمثل توفر فرصا كبيرة للتلاعب السريع والنوعي لرفع جودة إعداد القرارات.	عدم استخدام برنامج إحصائي	تساعد نظم المعلومات في صنع القرار	دراسة أفريديتا بيريشا /شاكيري (2014): نظام المعلومات الإدارية وصنع القرار
التحديات والتوصيات مقترحة لزيادة فعالية نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار.	تركيز على القرار الآلي	منهج وصفي تحليلي	دراسة روشا إس ديزدا (2015): نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار
وجود خطوط العريضة لمجال نظم المعلومات الإدارية في العالم وتركيا.	التحليل البيليومتري ورسم الخرائط	التحليل الإحصائي	دراسة هاكان أوزكوس (2017): التحليل البيليومتري ورسم خرائط المعلومات الإدارية في مجال الأنظمة في تركيا والعالم.
تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا حيويا ليس فقط في جمع المعلومات وإدارتها ولكن أيضا في تمثيلها.	تركيز على اتخاذ القرار الآلي	منهج تحليلي	هاري بهانداري /سوشيل ماثيما (2022): دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار
البيانات الضخمة تركز على دمج البيانات في المنظمة .	ربط المتغير الثاني بعصر البيانات الضخمة	بالوصول إلى المعلومات المفيدة لتحسين عملية صنع	ميريام كروي (2023): نظم المعلومات وصنع القرار في عصر البيانات الخمة

المصدر: من إعداد الطالبتين من خلال الدراسات السابقة

### خلاصة الفصل:

يتضح من خلال الفصل الأول المتعلق بالأدبيات النظرية والدراسات السابقة أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا حيويا في عملية اتخاذ القرار في المؤسسات، حيث تساهم في تحسين كفاءة الإدارة وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات المختلفة التي تواجهها، فتعتمد فاعلية اتخاذ القرار على جودة المعلومات المتاحة، وهنا يأتي دور نظام المعلومات الإدارية في توفير هذه المعلومات بشكل دقيق وفعال. وبفضل نظم المعلومات يمكن للمديرين الاطلاع على البيانات المهمة في الوقت المناسب واتخاذ القرارات الصحيحة.

## الفصل الأول:

دراسة ميدانية حول نظم المعلومات  
الإدارية في اتخاذ القرار  
في الصندوق الوطني  
للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء  
لووكالة عين تموشنت CNAS

## تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصل الأول إلى أهم المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت.

و سوف نتناول في هذا الفصل دور نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، من طرف الوكالة محل الدراسة، و اختبار عينة من الموظفين في هذه الوكالة، بالإضافة إلى محاولة إسقاط ما تم دراسته نظريا على الواقع العملي، و ذلك من خلال القيام باستبيان كأداة لجمع البيانات و الاعتماد على برنامج spss ومنه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

**المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت والطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة.**

**المبحث الثاني: بيانات الاستبيان و ثباته وتحليل نتائج ومناقشة الدراسة.**

## المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت وطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

تقوم منظومة الضمان الاجتماعي على أساس التضامن الاجتماعي للأجيال، تتمثل مهامه الأساسية في تحصيل الاشتراكات المقدمة من طرف أرباب العمل والمؤمنين والتي يعاد توزيعها و صرفها في مختلف أنواع التعويضات، حيث يعرف التأمين الاجتماعي بأنه شكل من أشكال التأمين الحكومي ينظمه قانون الضمان الاجتماعي للدولة، وهو إلزامي لأرباب العمل والعمال وفق نسب وقواعد محددة.

### المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

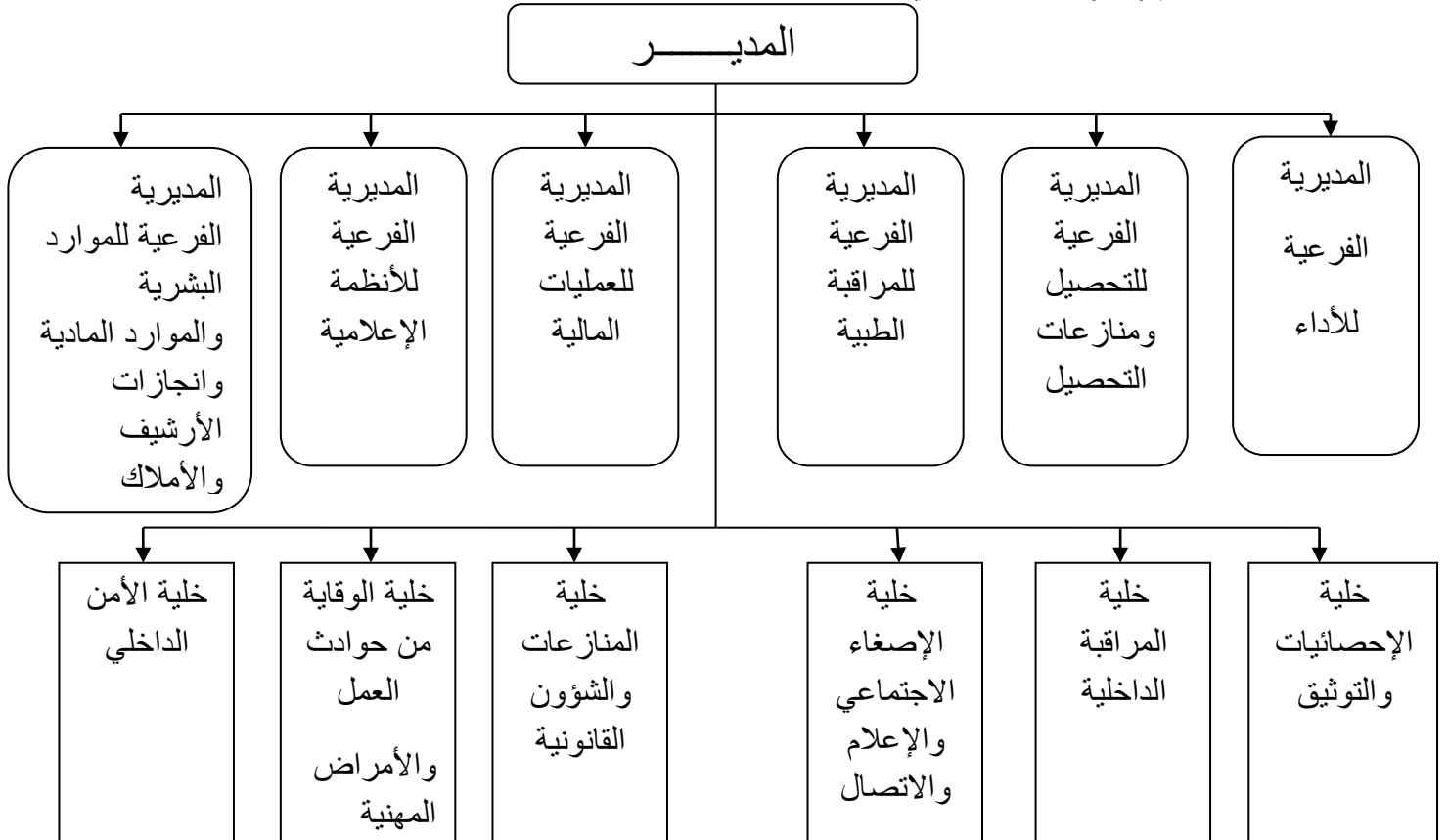
#### أولاً: تعريف والهيكل التنظيمي للوكالة CNAS

##### 1. تعريف الوكالة CNAS

أنشأت وكالة عين تموشنت في أكتوبر 1986 بعد التقسيم الإداري لسنة 1984 تقع ب11 شارع مغني صنديد فاطمة بلدية عين تموشنت مصنفة في الدرجة الثالثة.

##### 2. الهيكل التنظيمي لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: وثائق المؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

## ثانياً: المديرية الفرعية والخلايا للوكالة

➤ **المدير:** - تنظيم وتنسيق ومراقبة أنشطة الوكالة - متابعة المهام الإشرافية - المحاور المباشر للوكالة أمام السلطة الرقابية.

### **(1) المديرية الفرعية:**

**1.1. المديرية الفرعية للأداء مسؤولة عن:** الخدمات عالية الخطورة، خدمة الإعاقة، خدمة الاتفاقية، خدمة التعاقد، خدمة الدفع من طرف الثالث، خدمة الإعانة العائلية، الخدمة التابعة، خدمة العداد المتخصصة.

**2.1. المديرية الفرعية للتحويل ومنازعات التحصيل المسؤولة عن:** تسجيل أصحاب العمل، تسجيل العاملين بأجر المنتسبين إلى الضمان الاجتماعي، تحصيل مساهمة الضمان الاجتماعي المخصصة لتمويل الضمان الاجتماعي للعاملين بأجر.

**3.1. المديرية الفرعية للمراقبة الطبية:** إقامة الفحوصات الطبية بناء على طلب خدمات الاستحقاق، مراقبة المتقاعدين CNAS، الشيكات الطبية للحساب (بين الصناديق، CNR)، المشاركة في المهام التي تتطلب رقابة طبية إدارية.

**4.1. المديرية الفرعية للعمليات المالية مسؤولة عن:** ضمان التنفيذ والتسليم للعمليات المالية ونظامها، وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها، مسك حسابات الوكالة، تسوية المنافع.

**5.1. المديرية الفرعية للأنظمة الإعلامية مسؤولة عن:** المراقبة التكنولوجية فيما يتعلق بأنظمة المعلومات.

ضمان أمن تكنولوجيا المعلومات في الوكالة، ضمان صيانة أجهزة الكمبيوتر وتقديم المساعدة الفنية للتعامل معها، تحميل الرسائل المرسلة من قبل الشركاء المتقاعدين.

**6.1. المديرية الفرعية للموارد البشرية والموارد المادية وإنجازات الأرشيف والأموال مسؤولة عن:** ضمان إدارة الموارد البشرية في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية والتعاقدية المعمول به، ضمان عمليات التوريد الخاصة بالوكالة من حيث المستلزمات والأثاث ومواد التشغيل، ضمان تحقيق واكتساب استثمارات الوكالة، ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة وصيانتها وإدارة الأصول الوكالة، التأكد من إدارة المحفوظات.

### **(2) الخلايا:**

**1.2. خلية الإحصائيات والتوثيق:** جمع المعطيات والمعلومات الإحصائية لمختلف مصالح الوكالة، تأسيس رصيد وثائقي وتسييره في جميع مجالات نشاط الصندوق.

**2.2. خلية المراقبة الداخلية:** يتم المراقبة لمختلف مصالح المديرية الفرعية بصفة دورية.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> وثائق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت CNAS

**3.2. خلية المنازعات والشؤون القانونية:** متابعة المنازعات الخاصة بالمؤمنين لهم اجتماعيا والقضايا المدنية، متابعة كل الملفات المنازعات الخاصة بالوكالة، متابعة ملفات الطعن.

**4.2. خلية الإصغاء الاجتماعي والإعلام والاتصال:** الاستقبال، الإصغاء والتدخل للتسوية السريعة للانشغالات وفق القوانين المعمول بها، توجيه ومراقبة المؤمنين لهم اجتماعيا، إعلام المؤمنين لهم اجتماعيا بحقوقهم وواجباتهم في مجال الضمان الاجتماعي، دراسة عرائض سجل التظلمات شهريا، المساهمة الفعلية في عمليات الإعلام.

**5.2. خلية الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:** تنظيم المراقبات والتحقيقات قصد السهر على احترام المستخدمين لواجباتهم في مجال الوقاية والأمن وطب العمل، استغلال وتحليل المعطيات في مجال الحوادث العمل والأمراض المهنية.

**6.2. خلية الأمن الداخلي:** المحافظة على المنشآت الأساسية وتجهيزات الصندوق والسير العادي للنشاطات المهنية، إفضال أي محاولة اعتداء أو تدمير أو تهديم.

ومن المخاطر التي يغطيها الصندوق: التأمين على المرض، التأمين على الأمومة، التأمين على العجز، التأمين على الوفاة، حوادث العمل، الأمراض المهنية، مهام الصندوق، تمويل الصندوق.

### **المطلب الثاني: مجالات والأدوات والإجراءات المنهجية للدراسة**

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة استبيان، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 22 لتحليل البيانات وستنطرق إليها في ما يلي:

#### **أولاً: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات**

##### **1. مجالات الدراسة:**

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 17 مارس 2024 واستمرت إلى مدى 07 أيام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمه من طرف الأساتذة وتم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

##### **أ. طريقة جمع البيانات:**

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

## 2. أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان العمال فقط، زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى المؤسسة بغية الاستفسار عن مدى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت وكذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

## ثانياً: مجتمع، عينة وحدود الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يشتمل مجتمع دراستنا على جميع العمال في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت لسنة 2024.

2. **عينة الدراسة:** اختير العينة عشوائية حيث وزعت الاستمارات على كافة عمال صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت وبلغ عددها 45 وكان عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة بـ 40 وفقاً لنظرية النهايات المركزية فإن البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً.

## 3. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت.

الحدود الزمنية: امتدت فترة التربص من 17 مارس 2024 إلى 24 مارس 2024.

## **المبحث الثاني: بيانات الاستبيان و ثباته، تحليل نتائج ومناقشة الدراسة**

سيتم من خلال هذا المبحث معرفة بيانات وصدق وثبات ونموذج الاستبيان وتحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss و اختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة و الخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي يستفيد منها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت.

## **المطلب الأول: بيانات وصدق، ثبات ونموذج الاستبيان**

### أولاً: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق 01) تكون من المعلومات الشخصية و 36 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين و هذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة و الإجابة على الفرضيات المطروحة و كانت محاور الدراسة على النحو التالي:

- المحور الأول: نظم المعلومات.
- المحور الثاني: اتخاذ القرار.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

و قد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه و توازن درجاته، حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان و المتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) و على المجيب على الأسئلة وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاثة درجات، موافق أربع درجات (4) و أخيراً موافق بشدة خمسة درجات (5).

### الجدول رقم(01-02): درجات سلم ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجة (أس بي أس أس) ، دار الصفاء، الأردن، 2005، ص:22.

### ثانياً: صدق الاستبيان

#### أ: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم و توجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى و مدى تناسق عبارات الاستبيان و ترابط محاوره و التي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى و ما تم الإشارة ، بالإضافة إلى عرضه على عينة من إطارات صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان و وضوح عباراته.

#### ب: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

#### 1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "نظم المعلومات"

### الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول

#### "نظم المعلومات"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.471 **	0.002
02	0.472**	0.002

0.036	0.333*	03
0.000	0.534**	04
0.000	0.542**	05
0.019	0.370*	06
0.019	0.369*	07
0.010	0.401*	08
0.000	0.559**	09
0.000	0.551**	10
0.000	0.609**	11
0.000	0.611**	12
0.001	0.516**	13
0.000	0.634**	14
0.086	0.275	15
0.001	0.512**	16
0.003	0.461**	17
0.000	0.750**	18
0.000	0.591**	19
0.000	0.706**	20

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS. \*\*: مستوى دلالة 0.01\* : مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول "نظم المعلومات الإدارية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 ، ماعدا العبارة رقم 15 التي ليس لهما دلالة إحصائية، و هذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لمعظم عبارات المحور الأول "نظم المعلومات الإدارية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

## 2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " اتخاذ القرار "

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني

### " اتخاذ القرار "

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
21	0.550 **	0.000
22	0.343**	0.030
23	0.474**	0.002
24	0.838**	0.000

0.000	0.818 **	25
0.000	0.723 **	26
0.001	0.489 **	27
0.000	0.800**	28
0.000	0.850**	29
0.000	0.677 **	30
0.000	0.794**	31
0.002	0.477**	32
0.000	0.538**	33
0.000	0.766**	34
0.000	0.613**	35
0.001	0.491**	36

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. \*\*: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني " اتخاذ القرار " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 جميع العبارات لها دلالة إحصائية و هذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " اتخاذ القرار " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

### ثالثاً: الثبات أذات القياس

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة و تحصلنا على النتائج التالية:  
الجدول رقم (04-02): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	36	0.833

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss .

بما أن قيمة تتجاوز 0.6 أو 60% بنسبة 83.3% فإن أداة القياس تتميز بالصدق والثبات حتى إذا مررنا عملية القياس في الوقت آخر سنحصل على نفس النتائج.

### رابعاً: نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل هو نظم المعلومات والمتغير التابع هو اتخاذ القرار و يمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$f(x) = (y)$$

حيث أن :

نظم المعلومات: (y) متغير تابع  
اتخاذ القرار (x) : متغير مستقل

### المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

#### أولاً: تحليل أداء القياس

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول و الأشكال التالية:

أ: توزيع أفراد العينة حسب "مستوى التعليم":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

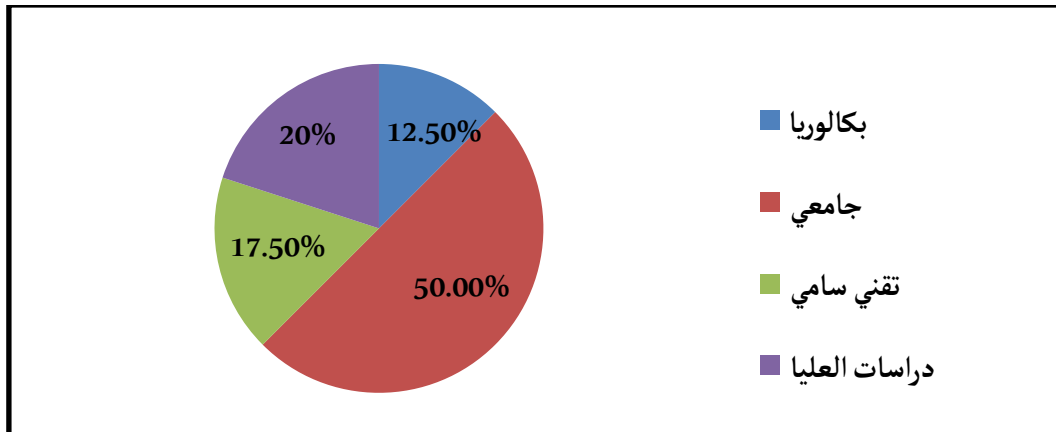
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

النسبة المئوية%	التكرار	مستوى التعليم
12,5%	05	بكالوريا
50%	20	جامعي
17,5%	07	تقني سامي
20%	08	دراسات العليا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

بالنسبة مستوى التعليم : نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن نسبة بكالوريا تمثل 12.5% ونسبة جامعي 50% ونسبة تقني سامي 17.5% ونسبة الدراسات العليا تمثل 20% و بالتالي فإن نسبة جامعي هي أعلى نسبة بمعدل 50% و هذا يدل على أن الصندوق يقوم بتوظيف و بنسبة عالية خريجي الجامعات و ذوي الكفاءات العلمية.

### ب: توزيع أفراد العينة حسب "الخبرة المهنية":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

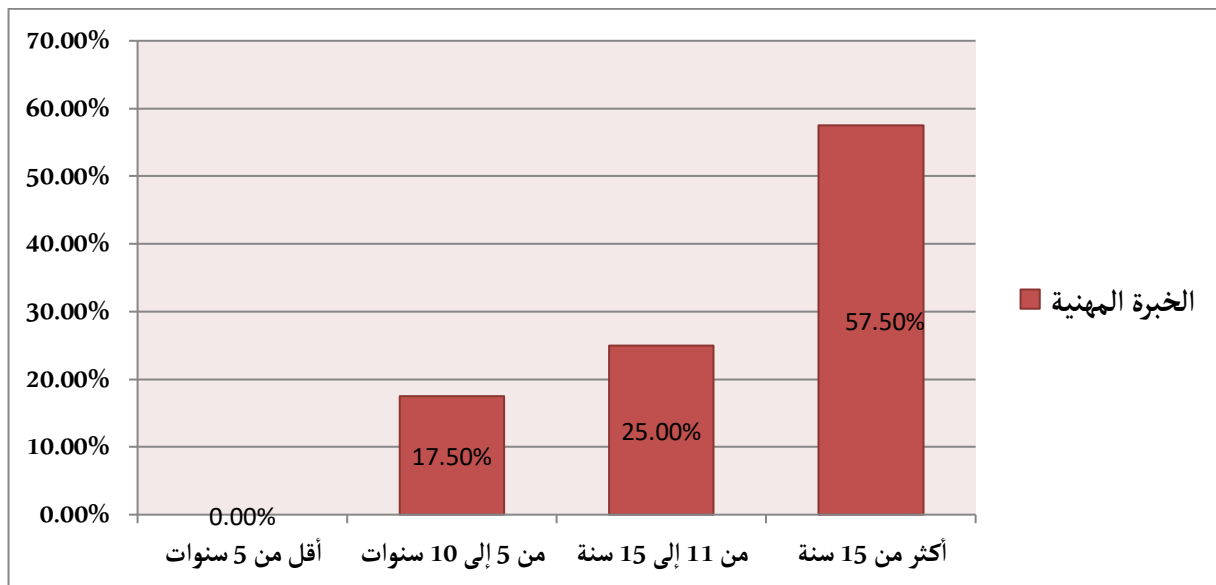
### الجدول رقم(02-06): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
0%	00	أقل من 5 سنوات
17.5%	07	من 5 إلى 10 سنوات
25%	10	من 11 إلى 15 سنة
57.5%	23	أكثر من 15 سنة
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

### الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت**

بالنسبة للخبرة المهنية: نجد من خلال الجدول و الشكل أعلاه بأن الفئة الخبرة المهنية أكثر من 15 سنة تمثل أعلى نسبة بمعدل % 57.50 تليها فئة من 11 إلى 15 سنة و التي تمثل نسبة 25% ثم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 17.50% أما الفئة أقل من 5 سنوات فئة منعدمة.

ت: توزيع العينة حسب "استخدام نظام البيانات":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

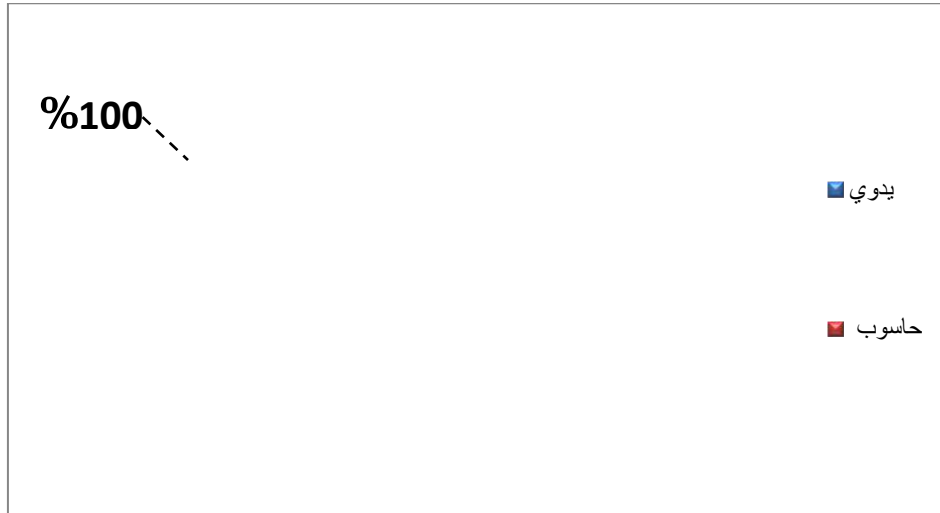
**الجدول رقم (02-07): توزيع العينة حسب استخدام نظام البيانات**

النسبة المئوية %	التكرار	استخدام نظام البيانات
0%	00	يدوي
100%	40	حاسوب
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

**الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب استخدام نظام البيانات**



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss

بالنسبة لاستخدام نظام البيانات: نلاحظ بأن العمال يستخدمون الحاسوب بنسبة 100% و استخدام اليدوي منعدم وهذا يدل على أن جميع عمال الصندوق يقومون باستخدام الحاسوب.

ج: توزيع أفراد العينة حسب "اعتماد في مهام بصفة كلية في اتخاذ قرارات وأداء مهام :

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

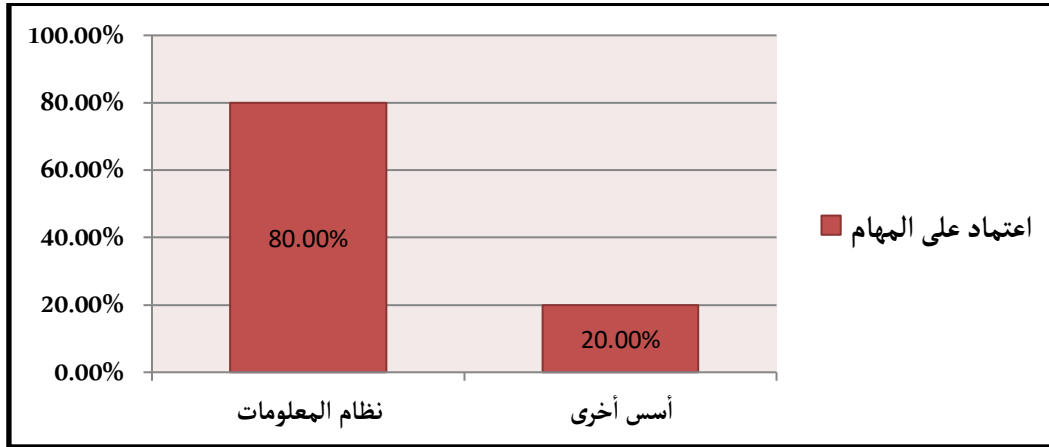
الجدول رقم(02-08): توزيع العينة حسب اعتماد في مهام

النسبة المئوية %	التكرار	اعتماد في مهام
80%	32	نظام البيانات
20%	08	أسس أخرى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (02-05):توزيع أفراد العينة حسب اعتماد في المهام



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة لإعتماد في مهام : نجد من خلال الجدول و الشكل أعلاه بأن العمال الذين يعتمدون في مهام على نظام المعلومات بالنسبة 80 % أما الذين يعتمدون على أسس أخرى بالنسبة 20% نلاحظ من خلال المعطيات أن الصندوق يعتمدون عمال الصندوق بدرجة كبيرة على نظام المعلومات بصفة كلية في اتخاذ القرار.

### ثانياً: تحليل النتائج

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارث الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (4=5-1).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس (  $0.8=5/4$  )، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارت الخماسي

الجدول رقم (9-02): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارت

5-4.20	-3.40 4.19	-2.60 3.39	-1.81 2.59	1.80-1
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكارت الخماسي.

- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة
- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

بما أن سلم مقياس ليكارت تم إدراجه من (موافق - موافق بشدة - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) قمنا بقلب السلم على برنامج spss حتى تتوافق النتائج مع السلم التقديري ليكارت.

الجدول رقم (10-02): تحليل عبارات المحور الأول "نظم المعلومات"

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	رقم العبارة
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
مرتفعة جداً	3	0.543	4.25	0	0	2	26	12	1
				0%	0%	5%	65%	30%	
مرتفعة جداً	2	0.616	4.32	0	0	3	21	16	2
				0%	0%	7.5%	52.5%	40%	
مرتفعة	5	0.496	4.10	0	0	3	30	7	3
				0%	0%	7.5%	75.5%	17.5%	
مرتفعة	1	0.198	5.00	0	0	8	22	10	4

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

جدا				0%	0%	20%	55%	25%	
مرتفعة	10	0.686	3.88	0	3	3	30	4	5
				0%	7.5%	7.5%	75%	10%	
مرتفعة	9	0.656	3.92	0	2	4	29	5	6
				0%	5%	10%	72.5%	12.5%	
مرتفعة جدا	3	0.588	4.25	0	0	3	24	13	7
				0%	0%	7.5%	60%	32.5%	
مرتفعة	6	0.694	4.08	0	0	8	21	11	8
				0%	0%	20%	52.5%	27.5%	
مرتفعة	12	0.844	3.82	0	3	9	20	8	9
				0%	7.5%	22.5%	50%	20%	
مرتفعة	7	0.714	4.05	0	1	6	23	10	10
				0%	2.5%	15%	57.5%	25%	
مرتفعة	15	0.960	3.73	1	4	7	21	7	11
				2.5%	10%	17.5%	52.5%	17.5%	
مرتفعة	11	0.883	3.87	0	3	9	18	10	12
				0%	7.5%	22.5%	45%	25%	
مرتفعة	18	1.013	3.50	2	5	8	21	4	13
				5%	12.5%	20%	52.5%	10%	
مرتفعة	13	0.947	3.77	0	5	8	18	9	14
				0%	12.5%	20%	45%	22.5%	
متوسطة	20	1.137	2.70	6	12	13	6	3	15
				15%	30%	32.5%	15%	7.5%	
مرتفعة	17	1.011	3.55	2	5	6	23	4	16
				5%	12.5%	15%	57.5%	10%	
مرتفعة	8	0.677	3.95	0	1	7	25	7	17
				0%	2.5%	17.5%	62.5%	17.5%	
مرتفعة	16	0.958	3.57	2	2	12	19	5	18
				5%	5%	30%	47.5%	12.5%	
مرتفعة	14	0.954	3.75	0	5	9	17	9	19
				0%	12.5%	22.5%	42.5%	22.5%	
متوسطة	19	1.159	3.30	3	7	11	13	6	20
				7.5%	17.5%	27.5%	32.5%	15%	
مرتفعة		<b>0.522</b>	<b>3.868</b>	مجموع عبارات المحور الأول					

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.868 بأهمية نسبية مرتفعة، وانحراف معياري قدر 0.522

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة مرتفعة جدا ومرتفعة ومتوسطة فهي تمثل نظام المعلومات وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين: 2.70 و 5.00 بأهمية نسبية معظمها مرتفعة، وانحراف معياري ما بين: 0.198 و 1.159 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في الصندوق تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور نظام المعلومات فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات الصندوق.

**الجدول رقم (11-02): تحليل عبارات المحور الثاني "اتخاذ القرار"**

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
										%	%	%	%	%
21	10	20	9	0	1	3.95	0.846	1	مرتفعة					
	25%	50%	22.5%	0%	2.5%									
22	2	16	19	3	0	3.43	0.712	11	مرتفعة					
	5%	40%	47.5%	7.5%	0%									
23	10	19	7	0	10	3.77	1.143	2	مرتفعة					
	25%	47.5%	17.5%	0%	10%									
24	10	14	8	4	4	3.55	1.260	7	مرتفعة					
	25%	35%	20%	10%	10%									
25	7	14	13	3	3	3.48	1.109	10	مرتفعة					
	17.5%	35%	32.5%	7.5%	7.5%									

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

مرتفعة	5	1.148	3.63	3	3	9	16	9	26
				7.5%	7.5%	22.5%	40%	22.5%	
مرتفعة	8	0.987	3.52	1	5	12	16	6	27
				2.5%	12.5%	30%	40%	15%	
مرتفعة	9	0.934	3.50	1	4	14	16	5	28
				2.5%	10%	35%	40%	12.5%	
متوسطة	15	1.114	3.31	4	7	12	14	3	29
				10%	17.5%	30%	35%	7.5%	
متوسطة	16	0.917	3.07	2	8	16	13	1	30
				5%	20%	40%	32.5%	2.5%	
متوسطة	12	0.877	3.28	0	8	16	13	3	31
				0%	20%	40%	32.5%	7.5%	
مرتفعة	6	0.841	3.60	0	4	13	18	5	32
				0	10%	32.5%	45%	12.5%	
مرتفعة	4	0.829	3.67	0	3	13	18	6	33
				0%	7.5%	32%	45%	15%	
متوسطة	13	1.159	3.20	4	8	7	18	3	34
				10%	20%	17.5%	45%	7.5%	
مرتفعة	3	0.992	3.70	2	2	9	20	7	35

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت

				5%	5%	22.5%	50%	17.5%	
متوسطة	14	1.051	3.15	3	6	17	10	4	36
				7.5%	15%	42.5%	25%	10%	
مرتفعة		0.654	3.476	مجموع عبارات المحور الثاني					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.476 بأهمية نسبية مرتفعة، وانحراف معياري إجمالي قدر ب 0.654 .

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة من 29 و 30 و 31 و 34 و 36 متوسطة، إذ أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.13 و 3.07 و 3.28 و 3.20 و 3.15، وانحراف معياري 1.114 و 0.917 و 0.877 و 1.159 و 1.051 أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.07 و 3.95 وانحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.712 و 1.260 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور اتخاذ القرار يميل إلى قبول محتوى العبارات الأخيرة.

### ثالثا: اختبار الفرضيات الإحصائية

#### 1. دراسة التوزيع:

بما أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب النهايات المركزية فإننا سنعتمد في تحليل الإحصائي على التحليل المعلمي

#### • اختبار الفرضية الأولى:

لمعرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

**H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$

**H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1$$

حيث:

Y: المتغير التابع (اتخاذ القرار).

X1: المتغير المستقل (نظم المعلومات).

a0: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1: معامل الانحدار للمتغير المستقل

الجدول رقم ( 12-02): نتائج الانحدار الخطي البسيط

قيمة الارتباط	معامل التحديد R <sup>2</sup>	المتغيرات	معاملات المعادلة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	قيمة F المجدولة	مستوى الدلالة Sig
0.637 <sup>a</sup>	0.405	الثابت	0.364	6.767	0.734	1	25.906	4.10	0.000 <sup>b</sup>
		نظم المعلومات	0.797	9.926	0.051	38			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط و التي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع اتخاذ القرار والمتغير المستقل نظم المعلومات، تشير R إلى قوة الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 63.7% و هي درجة ارتباط متوسطة، كما أن معامل التحديد R<sup>2</sup> تشير إلى أن المتغير المستقل نظم المعلومات يفسر 40% من التغير في اتخاذ القرار راجع إلى نظم المعلومات.

كانت قيمة F المحسوبة تساوي 25.906 وهي أكبر من F المجدولة 4.10 و كما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.000<sup>b</sup> و هي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن اتخاذ القرار هو متغير مفسر لنظم المعلومات و بالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية H0 و قبول الفرضية البديلة H1 و المتمثلة فيما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار عند مستوى معنوية α=0.05.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير نظم المعلومات واتخاذ القرار:

$$Y=0.364+ 0.797X1$$

الجدول رقم (02-13): نتائج تحليل تباين الأحادي لنظم المعلومات واتخاذ القرار (ANOVA)

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
بين المجموعات	12.943	0.588	22	2.667	0.022
داخل المجموعات	3.750	0.221	17		
المجموع	16.693		39		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج التباين الأحادي أن قيمة الإحصائية  $F=2.667$  ومستوى الدلالة معنوي عند درجة الحرية المبينة في الجدول، حيث أن مستوى الدلالة  $\text{sig}=0.022$  أصغر من مستوى المعنوية  $0.05$  وعليه نقول أن هناك دلالة معنوية للنموذج. و بالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية  $H_0$  و قبول الفرضية البديلة  $H_1$ .

• اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار يعزى إلى المتغير الديمغرافي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار يعزى إلى المتغير الديمغرافي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$

الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد اثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار يعزى إلى المستوى التعليمي في المؤسسة .CNAS
- لا يوجد اثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار يعزى إلى المستوى التعليمي في المؤسسة .CNAS

الجدول رقم (02-14): نتائج تحليل تباين الأحادي لاتخاذ القرار والمستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	قيمة F المجدولة	مستوى الدلالة Sig
بين المجموعات	0.887	0.296	3	0.673	2.87	0.574
داخل المجموعات	15.806	0.439	36			
المجموع	16.693		39			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج التباين الأحادي أن قيمة الإحصائية  $F = 0.673$  وهي أصغر من  $F$  المجدولة 2.87 حيث أن مستوى الدلالة  $sig = 0.574$  وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل أن لا يوجد فروق في اتخاذ القرار مقارنة بالمستوى التعليمي وبالتالي نقول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات على اتخاذ القرار بالنسبة إلى المستوى التعليمي في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت ومنه نقبل الفرضية العدمية  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$ .

الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد اثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار يعزى إلى الخبرة المهنية في المؤسسة . CNAS
- لا يوجد اثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار يعزى إلى الخبرة المهنية في المؤسسة . CNAS

الجدول رقم (02-15): نتائج تحليل تباين الأحادي لاتخاذ القرار والخبرة المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	قيمة F المجدولة	مستوى الدلالة Sig
بين المجموعات	0.898	0.449	2	1.052	3.25	0.359
داخل المجموعات	15.795	0.427	37			
المجموع	16.693		39			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ومنه تشير النتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة  $F = 1.052$  وهي أصغر من قيمة الجدولة 3.25 حيث أن مستوى الدلالة  $\text{sig} = 0.359$  وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات على اتخاذ القرار بالنسبة إلى الخبرة المهنية في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت ومنه نقبل الفرضية العدمية  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$ .

#### رابعاً: نتائج الدراسة

أظهرت هذه الدراسة الميدانية على عدة نتائج، سنحاول مناقشتها وتحليلها فيما يلي:

1. فيما يخص استجابات عينة الدراسة لعبارة محور اتخاذ القرار، أظهرت النتائج أن الصندوق يعتمد على نظام المعلومات.
2. فيما يخص استجابات عينة الدراسة لعبارة المحور نظام المعلومات، أظهرت النتائج على قبول أفراد العينة وتأكيدهم على أن نظم المعلومات له دور في اتخاذ القرار وتساعد المديرين في صنع القرار في الصندوق.
3. نصت الفرضية الرئيسية الأولى على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية ما بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت، وأظهرت النتائج على أنه يوجد ارتباط قوي بين المتغيرين، أي أن نظم المعلومات له تأثير كبير في عملية اتخاذ القرارات، وهذا ما أكدته استجابات عينة الدراسة.
4. ونصت الفرضية الرئيسية الثانية أن لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار بالنسبة إلى المستوى التعليمي والخبرة المهنية في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت.

### خلاصة الفصل (التطبيقي)

تضمن هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة التي قمنا بها على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت، والتي كان الهدف منها معرفة ما إذا كانت نظم المعلومات لها دور في اتخاذ القرار.

بعد معالجة البيانات والمعلومات المحصل عليها عن طريق الاستبيان، خلصت هذه الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات واتخاذ القرار في محل الدراسة، وأن الصندوق يهتم ويعتمد على نظم المعلومات، وهذا من خلال تحليل استجابات العينة المدروسة.

# الخاتمة

---

تعد نظم المعلومات حجر الأساس الذي تركز عليه عملية اتخاذ القرارات وتستخدم في وضع الخطط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء، وحيث أن نظم المعلومات الإدارية وسيلة لحل المشكلات التي تواجه المنظمة، وذلك لقدرتها على جمع، ومعالجة، وتصنيف، وتويب، وحفظ المعلومات التي يحتاجها صانع القرار في شكل بدائل متاحة يتم الاختيار بينها. وباعتبار اتخاذ القرار لب وجوهر العملية الإدارية، ونقطة الانطلاق التي تقوم عليها جميع العمليات والنشاطات الإدارية الأخرى، فإن عملية اتخاذ القرارات هي المحور الأساسي للمنظمة، بحيث أنها هي المحرك لبلوغ أهدافها وضمان استمرارها، وبذلك نحتاج إلى المعلومات لدعم عملية اتخاذ القرارات، ولأهمية دور نظم المعلومات الإدارية داخل المنظمات لتمدها بالمعلومات في الوقت المناسب وبالزمن المناسب لاتخاذ قرارات سليمة.

بعد دراستنا في هذا البحث دور نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار لدى موظفي المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت، وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين الجانب النظري تناولنا فيه الأدبيات النظرية لنظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار، وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن القول أن نظم المعلومات الإدارية هي الأنظمة التي تجمع وتحلل البيانات وتقدم المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية بفعالية. تتضمن عملية اتخاذ القرار استخدام التحليلات والمعلومات المستفادة من هذه الأنظمة التي تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة.

انطلاقاً من نتائج الدراسة التطبيقية يمكن القول أن الفرضيات المقترحة صحيحة إذ أن نظم المعلومات لها دور وتأثير في اتخاذ القرارات محل الدراسة.

### نتائج والتوصيات الدراسة

#### 1. نتائج الدراسة:

لتحقيق الهدف الذي تسعى إليه الدراسة الحالية وهو لتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت، وتوصلوا الباحثين إلى مجموعة من نتائج يمكن عرضها كالآتي:

- تعتمد المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت في صنع قراراتها على نظم معلومات مناسبة.
- يؤدي استخدام نظم المعلومات بالمؤسسة إلى زيادة دقة المعلومات.
- يعتمد متخذ القرارات بالمؤسسة على توفير جميع المعلومات حول الموضوع.
- يعتبر نظام المعلومات ذو كفاءة عالية في جمع وتخزين واسترجاع المعلومات.
- يساعد نظام المعلومات في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.
- تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين نظم المعلومات واتخاذ القرار بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة عين تموشنت

## 2. الاقتراحات والتوصيات:

- ضرورة الاهتمام من الإدارة العليا بنظم المعلومات.
- عقد عديد من دورات التدريبية والندوات والمؤتمرات التي تنافس إمكانيات تطوير نظام المعلومات في المؤسسة وتحديثها لتتماشى والتطورات التكنولوجية الحديثة.
- جعل النظام أكثر ملائمة واستجابة لمتطلبات المستخدمين.
- توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار بالكفاءة والسرعة المطلوبة.
- زيادة الاهتمام بالأفراد المتخصصين واستغلالهم في توفير نظم معلومات إدارية عالية الجودة لتسهيل وتحسين عملية اتخاذ القرار الرشيدة في المؤسسة قيد الدراسة.

## قائمة المراجع

## المراجع باللغة العربية

### ➤ الكتب:

1. أحمد الخطيب/ خالد زيغان: إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديث – إربد – جدارا للكتاب العالمي – عمان – طبعة الأولى، 1429هـ/2009م
  2. زيد أحمد العبادي: نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات، طبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015
  3. سامر بابكر: اقتصاد المعرفة، سلسلة كتيبات تعريفية العدد (13)، صندوق النقد العربي 2021
  4. عفاف علي حسين الدش: بحوث العمليات واتخاذ القرارات، طبعة الثانية، كلية التجارة وإدارة الأعمال – جامعة حلوان- القاهرة، يناير 2012 م
  5. عمر محمد المهدي: نظم المعلومات الإدارية، قسم نظم المعلومات الإدارية، كتاب محمل عبر مكتبة نور، تاريخ الإنشاء 1 مارس 2023
  6. فايز جمعه صالح النجار: نظم المعلومات الإدارية، قسم نظم المعلومات الإدارية، جامعة إسراء – الأردن - عمان – الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007
  7. كاسر نصر منصور: الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، طبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، جامعة عمان الأهلية، 1426هـ/2006م
  8. ماجد أحمد عبد العزيز بشر: أنظمة المعلومات ودورها في دعم القرارات الإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، سلسلة أطروحات الدكتوراه، 2015
  9. مزهر شعبان العاني: نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، طبعة الأولى جامعة عمان العربية للدراسات العليا، دار وائل للنشر والتوزيع، 2009
  10. مصطفى يوسف كافي: نظم المعلومات المالية، الاقتصاد الإلكتروني، جامعة الإتحاد – سوريا – دار المناهج للنشر والتوزيع – عمان - 1436هـ/2016 م
  11. مؤيد عبد الحسين الفضل: الإبداع في اتخاذ القرارات الإدارية، إثراء للنشر والتوزيع – الأردن-، الطبعة الأولى، جامعة الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد - العراق – 2009
  12. نجم عبد الله الحميدي وآخرون: نظم المعلومات الإدارية ( مدخل معاصر )، قسم نظم المعلومات الإدارية، جامعة الإسراء الأهلية، دار وائل للنشر الطبعة الثانية 2009
  13. نوال عبد الكريم الأشهب: اتخاذ القرارات الإدارية أنواعها ومراحلها، الطبعة العربية 2015، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان، كتاب محمل عبر موقع noor-book.com
  14. نوري منير: نظام المعلومات المطبق في التسيير، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015
- ### ➤ الرسائل والمذكرات:
15. إيمان بن السراج: دور المعلومات في قياس اتجاهات متخذ القرار نحو المخاطر المالية في البنوك التجارية، أطروحة الدكتوراه، قسم العلوم التجارية تخصص بنوك مالية ومحاسبة، جامعة محمد بوضياف – المسيلة – 2018/2017
  16. بن أم السعد فتيحة: دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير شعبية تسيير المنظمات، جامعة باتنة1 الحاج لخضر، 2016/2015
  17. أما المختار حمودة: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، الرسالة ماجستير، كلية الاقتصاد قسم الإدارة، جامعة الزاوية – طرابلس – 2021
  18. سفاح أحمد الحسن: نحو تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، - فلسطين – 1436هـ/2015م
  19. صبري فايق عبد الجواد أبو سبت: تقييم نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في جامعات فلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2005

20. عبد الله بن حمود /بن محمد حسني: الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار (دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة شرق الأوسط – عمان- 2013

### ➤ المجالات:

21. بلحاج فتيحة: الأسس النظرية والعلمية في اتخاذ القرار، المجلة الجزائرية والسياسات الاقتصادية، العدد 07-2016، جامعة الجزائر 3

22. محمد عبد الرزاق /محمد حمو خليل: تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تعزيز عملية صنع القرارات الإدارية، مجلة الإدارة والاقتصاد / السنة -42 العدد 120/2019، جامعة الموصل – العراق – مقبول للنشر في تاريخ 2018/11/11

ISSN : 1813-6729 <http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.13>

23. يوسف إيمان /رشى دايت: أثر أنظمة دعم القرار على جودة القرار (دراسة ميدانية البنوك الأردنية)، المجلة Scientific review of economic future

### ➤ مطبوعات:

24. دلفوف سفيان: نظرية اتخاذ القرارات، مطبوعة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص الاقتصاد الكمي واقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة فرحات عباس – سطيف 1- 2021/2020

### المراجع باللغة الأجنبية

25. SRI RAMESH CHANDRA SAHOO , Sr. Lect. CSE/ITM : Management Information Systems, According to S.C.T.E & V.T. Syllabus for Diploma students, Computer Science Engineering, copy Right Dte&t odisha
26. Afridita Berisha /Shaqiri : Management information system and decision making, journal of the academy for interdisciplinary studies, MCSER publications- Rome- italy, volume 3 no 2, 2014
27. Rocha S. Dezda : Management information systems and decision making roles, review and recommendations, journal of research in business, economics and management ( JBREM), v 1, Issue 1, 2015
28. Hakan Ozkus : Bibliometric analysis and mapping of management information in the field of systems in Turkey and the world, PhD thesis, Gazi university institute of informatics, 2017
29. Hari Bhandari sushil Maema : The role of the information systems and decision making process international journal of interdisciplinary research and development 2022
30. Myriam Croy : Systemes d'information et prise de decision a l'ere du big data ( le cas d'une entreprise française de construction, article de l'école centrale de paris, laboratoire de genie industriel 2023
31. وثائق المؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال والأجراء لوكالة عين تموشنت
32. برنامج SPSS version 22

## الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت –  
قسم علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
تخصص إدارة الموارد البشرية



استمارة استبيان حول الموضوع بحث:

**دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في  
المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال  
والأجراء CNAS**

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

ونحن بصدد إعداد مذكرة التخرج شهادة ماستير في إطار الموضوع الموضح أعلاه،  
يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان. والذي يعتبر جزء من الدراسة الميدانية التي  
سنتطرق إليها بشيء من التفصيل في عرض نقاط البحث. ولهذا نرجوا منكم المساهمة في  
إنجاز هذا العمل من خلال الإجابة على الأسئلة المدرجة أدناه بكل موضوعية، بوضع  
علامة (X):

ملاحظة: نظام المعلومات هو نظام يدوي أو معتمد على الحاسوب والتي تحول البيانات إلى  
معلومات عن طريق جمع، تخزين، معالجة، تحليل وعرض حتى تصبح ذات فائدة وتساعد  
في اتخاذ القرار في المؤسسة.

القسم الأول: البيانات الشخصية المهنية

1/ مستوى التعليم:

جامعي

بكالوريا

دراسات عليا

تقني سامي

2/ الخبرة المهنية:

من 5 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

أكثر من 15 سنة

من 11 إلى 15 سنة

3/ هل تستخدم نظام بيانات:

حاسوب

يدوي

4/ هل تعتمد مهامك بصفة كلية في اتخاذ قراراتك وأداء مهامك على:

أسس أخرى

نظام البيانات

القسم الثاني: نظام المعلومات

- ضع إشارة (X) أمام الخانة التي تعبر عن رأيك:

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة المطلوبة والموثقة					
2	تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفاصيل					
3	نظام المعلومات الإدارية يمتاز بقدرته على توفير المعلومات المطلوبة					
4	تتميز نظم المعلومات بالموضوعية وعدم التحيز					
5	يوفر النظام في المؤسسة أحسن المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات					
6	تساهم نظم المعلومات الإدارية في تصحيح القرارات وتعزيزها والتأكد من					

					فاعليتها	
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					تعمل المؤسسة على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة	7
					يتم تجديد المعلومات بصفة دورية	8
					تعتمد المؤسسة في اتخاذ قراراتها على نظم معلومات مناسبة	9
					المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدثة	10
					يساهم نظام المعلومات في حل المشاكل وتقديم البدائل ( اقتراحات )	11
					يتم الحصول على المعلومة اللازمة بالسرعة المطلوبة	12
					يتم تدريب مستخدمي النظام المعلومات الإدارية بشكل دوري لتطوير قدراتهم ومهاراتهم	13
					المعلومات التي يوفرها النظام تلي حاجات متخذي القرار	14
					يمكننا الاستغناء على المعلومة التي يقدمها النظام	15
					يشارك الأفراد والمستخدمين في إعداد وتطوير النظام	16
					هناك علاقة بين وجود نظم المعلومات الإدارية ونجاح الإدارة في أداء وظائفها	17
					تساهم نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس	18
					تساعد نظم المعلومات الإدارية في زيادة الرضا الوظيفي	19
					يستفيد العاملون من دورات وبرامج تدريبية للتعامل من نظم المعلومات	20

## القسم الثالث: اتخاذ القرار

رقم الفقرات	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عند اتخاذ القرارات هل تحرص على جمع جميع المعلومات حول الموضوع					
2	تواجهك مشاكل عند اتخاذك لقرار معين					
3	تقوم باستشارة مرؤوسيك عند اتخاذك للقرارات					
4	تضطر لاتخاذ القرار سريع لحل مشكلة طارئة					
5	اتخاذ القرار في المؤسسة يكون عن طريق مشاركة الأفراد في صنعه					
6	اتخاذ القرار له علاقة بالممارسة والتجربة وليس بالمستوى العلمي					
7	اتخاذ القرار له علاقة بشخصية متخذ القرار					
8	قدرة العاملين في المؤسسة على تحديد المشكلة التي يواجهونها					
9	تستعين المؤسسة في اتخاذ قراراتها على الاقتراحات عمالها					
10	إعطاء المدير الحرية للعاملين في صناعة واتخاذ القرار					
11	لعملية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة ثقة كبيرة بين الرئيس والمرؤوس					
12	عند اتخاذ القرارات يتم فحص مختلف البدائل ( المقترحات ) والحلول الممكنة					
13	تضع المؤسسة قرار مناسب الذي يتلاءم مع قدراتها الداخلية وظروف الخارجية التي تواجهها					
14	توضح المؤسسة قراراتها لكل العاملين لديها					
15	تقوم المؤسسة بالمراقبة الداخلية لأدائها في تنفيذ القرار					
16	تستعين بالمعلومات من خارج المؤسسة لاتخاذ قراراتك					

ونشكركم على مشاركتكم على هذا العمل

➤ تحكيم الاستبيان

الجامعة	الرتبة	الأستاذ المحكم
جامعة بلحاج بوشعيب	أستاذة محاضرة أ	أستاذة العربي مليكة
جامعة بلحاج بوشعيب	أستاذة محاضرة أ	أستاذة طويل مريم
جامعة بلحاج بوشعيب	أستاذة التعليم العالي	أستاذة حياة سيد
جامعة بلحاج بوشعيب	أستاذة محاضرة ب	أستاذة عبد الباقي حياة
جامعة تيسمسيلت	أستاذة التعليم العالي	أستاذة سوداني نادية