



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بـعـنـوان:

أثر نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين

(المديرية الجهوية لورقلة SAA)

من إعداد الطالبة: شعيب آمنة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/12

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ./سميرة صالححي.....(أستاذة)، جامعة ورقلة) رئيسا

أ./مخلفي أمينة.....(أستاذة، جامعة ورقلة) مشرفة ومقررة

د./.....(أستاذة، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بـعـنـوان:

أثر نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين

(المديرية الجهوية لورقلة SAA)

من إعداد الطالبة: شعيب آمنة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/12

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ./سميرة صالحى.....(أستاذة)، جامعة ورقلة) رئيسا

أ./مخلفي أمينة.....(أستاذة، جامعة ورقلة) مشرفة ومقررة

د./.....(أستاذة)، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

الإهداء

أولاً أشكر الله فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وله الحمد والشكر على نعمه التي لا تحصى وبعد:

إلى حكمتي وعلمي، إلى أدبي وحلمي، إلى طريقي المستقيم، إلى طريق الهداية، إلى ينبوع الصبر والتفؤل والأمل، إلى كل من الوجود بعد الله ورسوله أهـي الغالية رحمة الله عليها. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقي كلماتك نجوم أهدتي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد إلى والدي العزيز.

إلى الذين عشت معهم سنين عمري وشاركوني بسمة الحياة إخوتي وأخواتي حفظهم الله تعالى من كل سوء، إلى من أحب قلبي.

إلى الأستاذة المشرفة: مخلفي أمينة

إلى كل أساتذتي المحترمين، زملائي في الماستر، بكل صدق وإخلاص، أهدي لهم هذا الجهد المتواضع.

وفي الأخير إلى كل طالبة دوتة 2022/2021

الشكر

"العلم وخير النجاج وخير الدعاء وخير المسألة خير أسألك إني اللهم"

العمل هذا إتمام على وأمانني وفقني الذي التقدير العلي لله الكثير والحمد الجزيل الشكر المتواضع.

ونصائحها توجيهاتها على "أمانة مظهري" المشرفة الأستاذة الجزيل بالشكر أتقدم أن يسعدني وإنما فقط، كمشرفة ليس الثمينة، بمعلوماتها على تبذل لم حيث معي الطويل وصبرها القيمة، السابقة سنوات في لي كأستاذة.

وإدارتها الكلية أستاذة لجميع بالشكر أتقدم أن أنسى لا كما

كما أشكر السيد" عطية الله ربيع" الذي رافقني خلال التبرص التطبيقي، وأشكر جميع إدارات الشركة الوطنية للتأمين saa (المديرية الجهوية لورقلة).

والشكر أيضا لكل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بالدعاء.

أمانة شعيب

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة، حيث عاجلت هذه الدراسة تأثير كل من مكونات النظم المعلومات الإدارية على الاستراتيجية من خلال دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للتأمين-ورقلة، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الموافق للجانب النظري من الدراسة واستخدمنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات تم توزيعه على عينة عشوائية تمثلت في 69 عامل من موظفي وإطارات في جميع المستويات الإدارية بالشركة الوطنية للتأمين، وهذا بالاعتماد على البرنامج الإحصائي Spss ومجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط وتحليل الانحدار الخطي البسيط وكل من التباين الأحادي والثنائي.

توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات منها أن هناك مستوى متوسط بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة، أي انه يساعد بدرجة متوسطة في الرفع من مستوى تشارك المعلومات والتنسيق بين المصالح، إلا أن هذا النظام حقق نجاح كبير لاستخدامه الجيد وهذا ما جعل الشركة قادرة على المنافسة والاستمرار.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات إدارية، استراتيجية الشركة، الشركة الوطنية للتأمين ورقلة.

Résumé :

L'étude vise à identifier l'impact de l'utilisation des systèmes d'information de gestion sur la stratégie de l'organisation, en abordant l'impact de chacune des composantes des systèmes d'information de gestion (équipements et matériels, logiciels, bases de données, employés) sur la stratégie à travers une étude pratique sur la société nationale d'assurance – Ouargla SAA. L'étude s'est basée sur l'approche descriptive correspondant au volet théorique, un questionnaire a été utilisé comme outil de collecte d'informations, distribué à un échantillon aléatoire de 69 employés et cadres. Le programme statistique Spss ainsi que les outils et de méthodes statistiques tel que (moyennes arithmétiques, écart standard, un coefficient de corrélation, une analyse de régression linéaire simple et les deux - et variance bidirectionnelle) ont été utilisé pour l'analyse des données.

L'étude a conclu qu'il existe un niveau intermédiaire entre les systèmes d'information de gestion et la stratégie de l'organisation, ce qui signifie qu'il contribue à un degré moyen à élever le niveau de partage d'informations et de coordination entre les intérêts, mais ce système a remporté un grand succès pour ses bons usages et c'est ce qui a permis à l'institution de rivaliser et de perdurer.

Mots clés : systèmes d'information de gestion, stratégie d'entreprise, SAA Ouargla

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	الإهداء
II	الشكر
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
IV	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
IV	قائمة الملاحق
IV	قائمة المختصرات
أ	مقدمة
01	الفصل الأول: مدخل نظري والتطبيقي لنظم المعلومات الإدارية واستراتيجية المنظمة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم نظم المعلومات الإدارية
11	المبحث الثاني: ماهية استراتيجية المنظمة
15	المبحث الثالث: دراسات السابقة
20	خلاصة الفصل
21	الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمينات (المديرية الجهوية ورقلة SAA)
22	تمهيد

23	المبحث الأول :طريقة وأدوات المستعملة
29	المبحث الثاني :النتائج والمناقشة
49	خلاصة الفصل
50	خاتمة
53	المراجع
56	الملاحق
69	الفهرس

قائمة الجداول

- الجدول رقم 2-1: جدول ليكرث الخماسي 27
- الجدول رقم 2-2: المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها. 27
- الجدول رقم 2-3: معاملات ألفا كرو نباخ لمتغيرات الدراسة. 27
- الجدول رقم 2-4: معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرو نباخ) حجم العينة (N). 28
- الجدول رقم 2-5: التوزيع التكراري للعينة حسب العمر. 29
- الجدول رقم 2-6: التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس. 30
- الجدول رقم 2-7: التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي. 31
- الجدول رقم 2-8: التوزيع التكراري للعينة حسب المسمى الوظيفي. 31
- الجدول رقم 2-9: التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى الوظيفي. 32
- الجدول رقم 2-10: التوزيع التكراري للعينة حسب عدد سنوات الخبرة. 32
- الجدول رقم 2-11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل الأول أو بعد معدات والأجهزة. ... 33
- الجدول رقم 2-12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل البرمجيات. 34
- الجدول رقم 2-13: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل بعد قاعدة البيانات. 35
- الجدول رقم 2-14: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل بعد العاملين. 36
- الجدول رقم 2-15: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل بعد فعالية نظم المعلومات الإدارية. 37
- الجدول رقم 2-16: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع استراتيجية المنظمة. 38
- الجدول رقم 2-17: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل من أبعاد نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية المنظمة. 39
- الجدول رقم 2-18: معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية المنظمة. 40
- الجدول رقم 2-19: الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. 41
- الجدول رقم 2-20: يوضح تحليل تباين خط الانحدار. 41
- الجدول رقم 2-21: اختبار الانحدار البسيط. 42
- الجدول رقم 2-22: يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع لنموذج الدراسة. 42
- الجدول رقم 2-23: تحليل تباين خط الانحدار بطريقة **Stepwise**. 43
- الجدول رقم 2-24: تحليل ANOVA بين محور استراتيجية المنظمة و المتغير معدات والأجهزة. 44
- الجدول رقم 2-25: تحليل ANOVA بين محور استراتيجية المنظمة و البرمجيات. 44
- الجدول رقم 2-26: تحليل ANOVA بين محور استراتيجيات المنظمة و قاعدة البيانات. 45

قائمة الأشكال

- الشكل (أ): نموذج الدراسة..... هـ
- الشكل 01: نظم المعلومات الإدارية..... 4
- الشكل 02: مكونات النظام..... 6
- الشكل 03: أنواع نظم المعلومات الإدارية وفقا للمستويات الإدارية في المنظمة..... 7
- الشكل 04: خصائص نظم المعلومات الادارية..... 10
- الشكل 05: مستويات الاستراتيجية..... 14

قائمة الملاحق

- ملحق رقم 01: الاستبيان 55
- ملحق رقم 02: أسئلة المقابلة 55
- ملحق رقم 03: نماذج من واجهة برنامج **ORASS** 55
- ملحق رقم 04: صور بعض الأجهزة 55

قائمة المختصرات

الترجمة	الشرح	الإختصار
نظم المعلومات الإدارية	Management information system	MIS
نظم معالجة المعاملات	Transaction Processing System	TPS
نظم المحاسبة الإلكترونية	Electronic Accounting System	EAS
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package Social Sciences	SPSS

مقدمة

توطئة

وفي ظل تنامي تطور الشركات ازدادت أهمية نظم المعلومات الإدارية، فأصبحت طريقة جمع المعلومات والمعرفة تتم بطرق ومواصفات علمية وموضوعية، كما أن التغيرات التكنولوجية الاجتماعية والاقتصادية وتطوراتها تتم بسرعة فائقة، مما يجعل هناك صعوبة في مواكبتها. والشركة باعتبارها عنصر ديناميكي ينمو ويتطور وقد يتأثر بهذه المتغيرات، وباعتبارها تعيش في جو المنافسة الشديدة لذا فهي مطالبة بتتبع ومراقبة كل شيء يحيط بها كل ذلك عزز أهمية المعلومات التي أصبحت أحد الموارد الأساسية والاستراتيجية التي تعتمد عليها الشركات في الحصول على الميزة التنافسية.

فتزايد أهمية أنظمة المعلومات الإدارية واستعمالاتها في الشركة، جاء لتدعيم المنافسة في الأسواق ونظرا لان المؤسسة لا يمكنها أن تستغني عن تسيير فعال وصارم للمعلومات، لا بد أن يشكل نظام المعلومات محور اهتمام الجميع، خاصة وأن هذه الأخيرة توجه استراتيجية الشركة.

كانت السيطرة في الماضي للشركة التي تنتج أكثر، ثم تحول إلى التي تسوق أفضل، وأحيانا عادت السيطرة لتلك الشركات التي تمتلك أرصدة أكبر في البنوك ويزداد حجم تعاملاتها في الأسواق المالية باستمرار. أما اليوم فقد أصبح البقاء للمنظمة التي تمتلك المعلومة الأسرع والأدق والأكثر ملاءمة وفي التوقيت المناسب، بينما يعود الاستمرار للتي تستطيع استغلال هذه المعلومة بكفاءة وتنجح بذلك في الحفاظ على مركزها التنافسي في ظل هذه التحولات.

والشركات الجزائرية ليست في غنا عن هذا التغيرات البيئية وبالتالي يجب عليها مواكبة ومسايرة هذا التطور التكنولوجي وتبني أنظمة المعلومات التي تدعم القرارات الإدارية من أجل تحسين عملية اتخاذ القرار وبالتالي تحسين عملياتها الإدارية كون اتخاذ القرار هو جوهر العمليات الإدارية. وعليه فإن إشكالية المذكورة جاءت كالاتي:

أ. طرح الإشكالية:

نظرا للأهمية المتزايدة لنظم المعلومات الإدارية، والإثارة الذي أفرزه تطبيقه على الإدارة الاستراتيجية للشركات اليوم، تظهر الإشكالية، التي تعالجها في التساؤل الجوهرية التالي:

ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين SAA وورقة؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدم في الشركة الوطنية للتأمين saa؟
2. هل يؤثر نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة saa؟
3. هل توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين كل من نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة يعزى للمتغيرات (أجهزة والمعدات، البرمجيات، قاعدة البيانات، العاملين)؟

الفرضيات:

تأثير نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين SAA ورقلة بشكل متوسط.

للإجابة على التساؤلات الفرعية التالي، يمكن طرح الفرضيات التالية:

1. يوجد مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة الوطنية للتأمين.
2. يؤثر نظم المعلومات الإدارية بدرجة متوسطة في الرفع من استراتيجية الشركة.
3. توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين كل من نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية المنظمة يعزى للمتغيرات (أجهزة والمعدات، البرمجيات، قاعدة البيانات، العاملين).

ب. مبررات اختيار الموضوع البحث:

إن اختيارنا لموضوع البحث كان له أسباب موضوعية وأخرى ذاتية وهي كالتالي:

1. الدور المتزايد الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية حالياً، والمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لها؛
2. الاهتمام المتزايد بموضوع الدراسة نظم المعلومات الإدارية (MIS) من قبل الباحثين وكذا مسيري الشركات التي ترغب في التغيير والتطوير وخاصة في مجال أنظمة المعلومات؛
3. البحث يدخل ضمن مجال تخصصي أكاديمي، وكذا اهتمامي بأنظمة المعلومات وكذا تكنولوجيا المعلومات في الشركة الوطنية للتأمين.saa.

ت. أهداف البحث:

يرمي هذا البحث للوصول إلى الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع نظم المعلومات في المؤسسات الجزائرية وخاصة الشركة التأمين.saa؛
2. تحديد مشكلة من مشكلات المؤسسات الجزائرية إزاء التكنولوجيا الحديثة وخاصة الشركة التأمين.saa؛
3. إعطاء صورة عامة وإزالة الغموض حول هذا الموضوع على المستوى الواقعي لشركة التأمين.saa.

ث. أهمية البحث:

يكتسي موضوع البحث أهمية بالغة من الناحيتين العلمية والعملية، فالأهمية العلمية تبرز في إثراء المعلومات وزيادة المعارف الخاصة بموضوعي نظم المعلومات الإدارية، واستراتيجية الشركة، حيث يميز الموضوع بالحدثة والجمع بين متغيران ذا أهمية بالغة في الوقت الراهن.

أما أهمية العملية فتظهر في الاطلاع على واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين.saa(المديرية الجهوية ورقلة)، كما أن هذا البحث يقدم بعض المقترحات للشركة يمكن العمل بها في استخداماتها لهذه النظم.

ج. حدود البحث:

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع نظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية الشركة؛

الحدود المكانية: الشركة الوطنية للتأمين saa ورقلة؛

الحدود الزمنية: امتدت الدراسة في الفترة ما بين 17/03/2022 إلى غاية 03/04/2022؛

الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في الشركة الوطنية للتأمين-ورقلة، بمختلف مناصبهم ومصالحهم؛

ح. منهج البحث:

استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره ملائم لمتغيرات الدراسة، إذ تم الاعتماد على الاستبيان والأدوات الإحصائية مثل SPSS في الدراسة الميدانية.

خ. مرجعية البحث:

من أجل بناء الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية:

- الكتب؛ الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير، الماستر، الدكتوراه.

أما في الجانب التطبيقي فاستخدمنا دراسة ميدانية في الشركة المالية SAA وهذا من خلال الاستبيان والوثائق الداخلية للشركة.

د. صعوبات البحث:

- صعوبة الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة من الشركة الوطنية للتأمين saa (المديرية الجهوية بورقلة) بسبب التكتم النسبي وذلك راجع إلى كون الشركة تحافظ على سرية عملها.
- صعوبة الدراسة الميدانية نظرا لضيق الوقت وكذا إلى قلة المعرفة الجيدة لدى معظم الموظفين لنظام المعلومات وعدم اطلاعهم على أهمية استخدامها في الشركة.

ذ. هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين رئيسيين كالآتي:

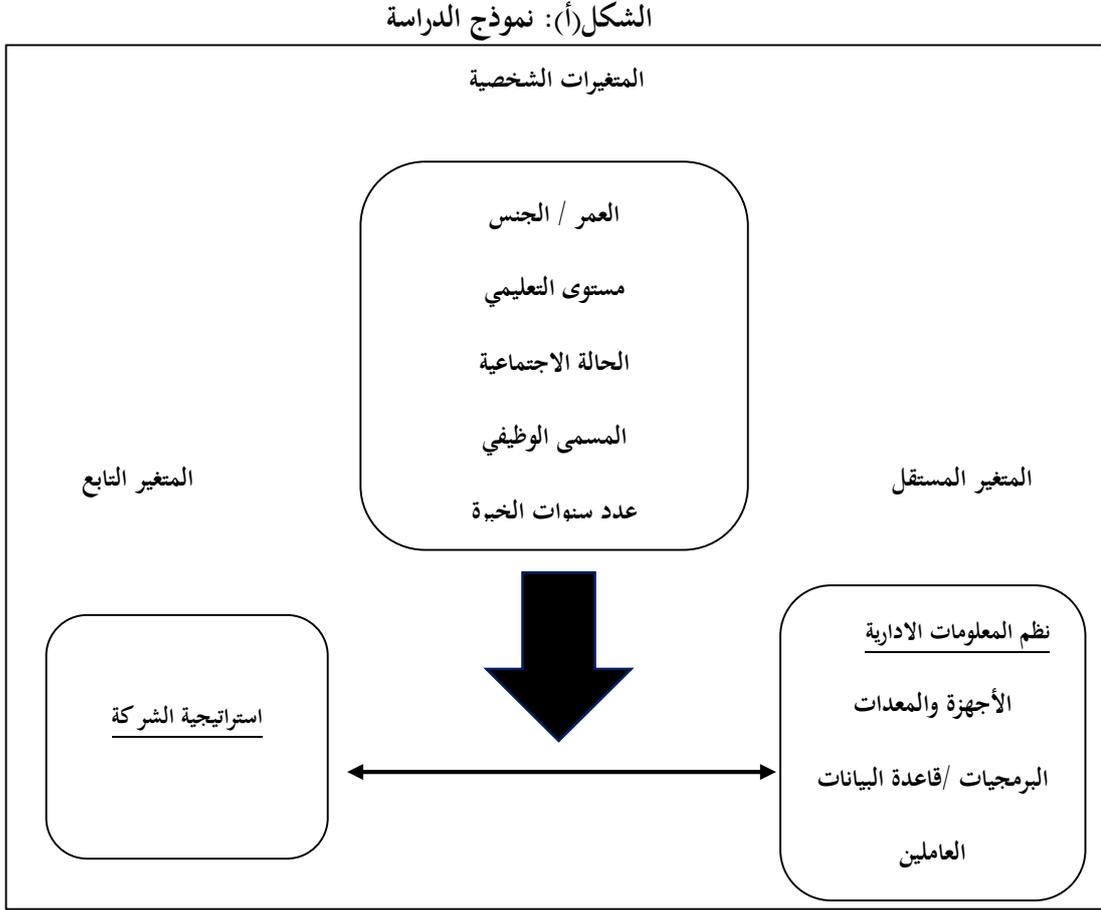
الفصل الأول يختص بدراسة المدخل نظري ودراسات السابقة لنظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة، ويحوي ثلاث مباحث، المبحث الأول يتعلق بالإطار مفاهيمي لنظم المعلومات الإدارية أما المبحث الثاني يتعلق بماهية استراتيجية الشركة، أما المبحث الثالث يتعلق بالدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فتطرق إلى الدراسة الميدانية لأثر نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمينات (المديرية الجهوية ورقلة SAA) من خلال مبحثين، بدءا بطريقة وأدوات المستعملة في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فيتعلق

المقدمة

بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها من أجل الإلمام بواقع موضوع الدراسة وحيثياته، وفي آخر يتم عرض أهم النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات.

ر. نموذج البحث:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول

المدخل النظري والتطبيقي لنظم

المعلومات الإدارية والاستراتيجية

الشركة

تمهيد

لقد زادت أهمية المعلومات في عصرنا الحالي، من القرن الواحد والعشرين وأصبحت تشكل موردا حيويا بالنسبة لجميع أنواع الشركات دون استثناء، لدرجة أن هذا العصر أصبح يعرف بـ "عصر المعلومات" والسبب في ذلك هو التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أصبحت هي الأخرى تشكل عنصرا أساسيا يساهم في تقرير نجاح تلك الشركات.

وفي ظل التحولات السريعة التي تشهدها بيئة أعمال الشركات وحاجة المديرين إلى اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة فإن تصميم وبناء نظم المعلومات الإدارية (MIS). فعالة يصبح ضرورة ملحة، حيث تمكن هؤلاء المديرين من التعرف على ما يحدث من تغيرات في البيئة الخارجية وما تفرضه من فرص أو تهديدات وكذلك معرفة ما يجري في جميع وظائف الشركة، والذي يمكن من تحديد نقاط القوة والضعف فيها، وذلك من خلال البيانات والمعلومات التي تحصل عليها الشركة من مصادر مختلفة داخلية وخارجية.

وعليه يعرض هذا الفصل مجموعة من العناصر والتعاريف في ثلاث مباحث المبحث الأول يتمثل في مفاهيم نظم المعلومات الإدارية أما المبحث الثاني فتحدثنا عن ماهية استراتيجية الشركة، المبحث الثالث يتكلم عن الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفاهيم نظم المعلومات الإدارية

كان عقد السبعينات بمثابة مرحلة ولادة ونمو لأنظمة المعلومات الإدارية، حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال، وتعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري الشركة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط الشركة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية

ظهرت الثورة الصناعية فنبثق خلالها جيل جديد من المديرين بمفاهيم وأساليب حديثة وخلال هذه الفترة تغير العالم من أزمة زراعية إلى صناعية تجارية، ولهذا أضطر إلى تبني سياسة المعلوماتية والاعتماد عليها، فأحرز المجتمع على تقدم كبير وواسع في شتى المجالات ومرا بعدة فترات في هذا العصر، كالستينات ثم السبعينات ثم الثمانينات ثم القرن الواحد والعشرين .

الفرع الأول: مفهوم المعلومات الإدارية :

وردت مجموعة من التعريفات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية حيث نقوم بسرد أهمها فيما يلي

- 1) عرفها العالم الإداري (Murdick) نظم المعلومات الإدارية MIS بأنها، عبارة عن مجموعة تتكون من الأفراد والأجهزة التي تتولى عمليات جمع ومعالجة وتخزين البيانات واسترجاعها من أجل تقليل حالة عدم التأكد Un certain عند متخذي القرارات.¹
- 2) عرفها (J.L.le Moigne, 1973) نظم المعلومات بأنها مجموعة من المعلومات سواء كانت رسمية أو غير رسمية مهيكلة أو غير مهيكلة والتي توجد وتسري داخل الشركة، أو بين هذه الشركة، أو بين هذه الشركة ومحيطها.²
- 3) عرفها Sennjames بأنه نظام متكامل لتوفير المعلومات اللازمة لدعم وظائف وعمليات الشركة ويساعد في اتخاذ القرارات من خلال معلومات تصف الماضي والحاضر وتنبأ بالمستقبل ومن مميزات هذا النظام أنه يساعد على:
 - ◀ التركيز على المعلومات الموجهة إلى مديري الإدارات الوسطى والدنيا في الشركة.
 - ◀ التدفق المستمر والمبرمج للمعلومات.
 - ◀ تقديم تقارير تجيب عن تساؤلات الإدارات الوسطى والدنيا.
- 4) تركز بعض المعلومات على دور النظم في الشركات، مثل تعريف Lesca الذي يسمى نظاما للمعلومات " الحيشيات التي من خلالها تتحرى الشركة أو تستعلم لتسير عملياتها وتطورها.³
- 5) عرفها waster بأنها عبارة عن مجموعة من العناصر المؤلفة من البيانات الآلات) التكنولوجية(التي تعالج البيانات وتحولها إلى معلومات أو معرفة knowlege تخدم أغراض الإدارة.⁴

¹ أحمد حسين إبراهيم: "المعلومات ودورها في تخطيط واتخاذ القرارات/التجربة المصرفية"، القاهرة، 1994، ص18-16.

² Maryse Salles, "Stratégies des PME et intelligence économique- une méthode d'analyse du besoin, 2".

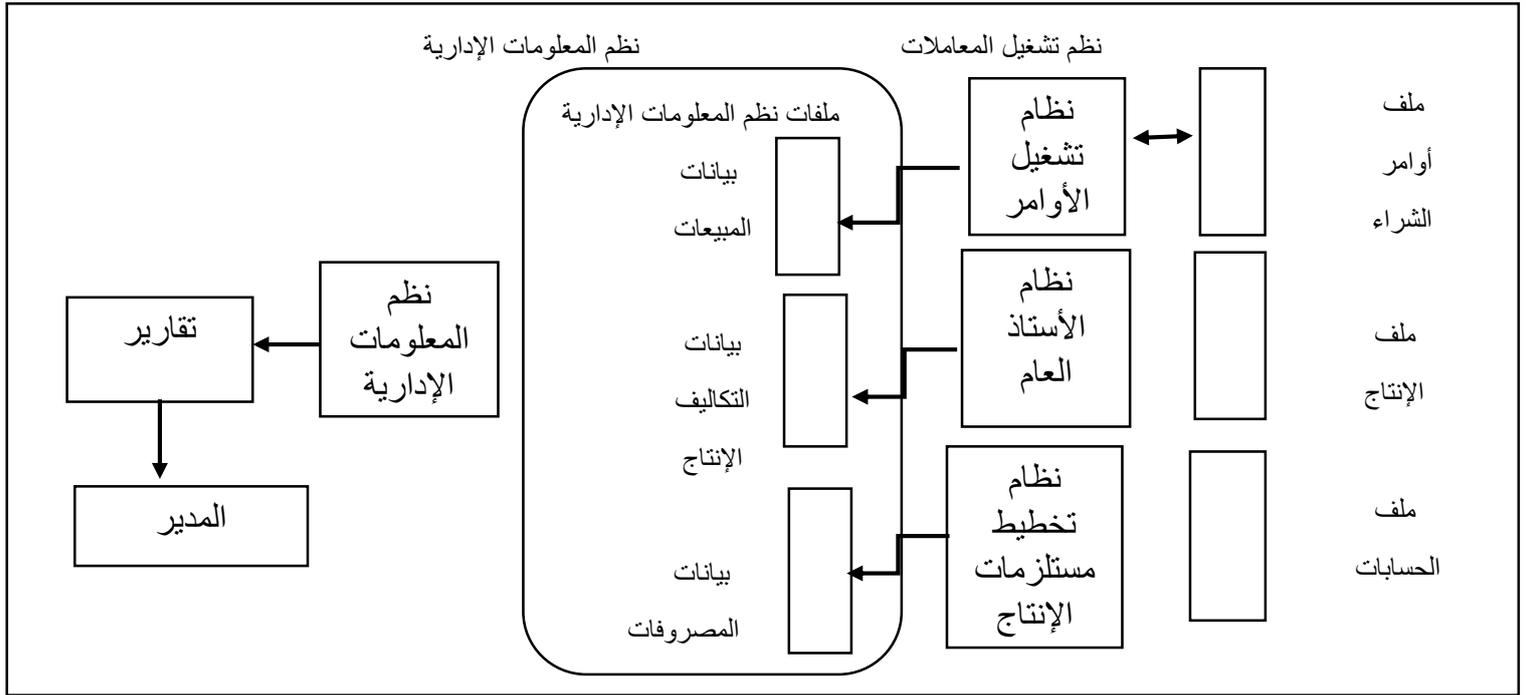
³ Humbet Lesca, Elizabeth Lesca, " Gestion de l'information –qualité de l'information et performance de l'entreprise", (paris : litec, 1995), p11.

⁴ ثابت عبد الرحمن إدريس: "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية"، 1991، ص28.

(6) " نظم المعلومات الإدارية هي نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد مديري الشركة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط الشركة أو مساعدتهم على اتخاذ القرارات".¹

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن مجموعة من المكونات المترابطة التي تعمل معا لتجميع البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة، ومعالجتها وبثها في الوقت المناسب على مستوى الإدارة، لتسهيل عمليات التخطيط والتنظيم، الرقابة والتوجيه مما يساهم في اتخاذ القرارات السليمة وحل المشكلات الإدارية.

الشكل 1: نظم المعلومات الإدارية.



المصدر: منال محمد الكردي وعلاء الدين عباس "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة

الأولى 2010، ص 76.

الفرع الثاني: أهمية نظم المعلومات الإدارية

لقد تزايدت أهمية نظم المعلومات الإدارية منذ ظهور الكمبيوتر بعد الحرب العالمية الثانية إلى غاية القرن الواحد والعشرين، إذ تطورت استخداماته بصورة متزايدة منذ الستينات وحتى القرن الواحد والعشرين في العديد من المجالات، مثل التصنيع، القطاع الصحي، غزارة الأعمال والعمليات الهندسية، النقل، وكذلك خدمات الدفاع، هذا فضلا عن العلوم الإدارية التي استغلت هذا المجال.²

¹ سليم إبراهيم الحسينية، "نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق"، عمان، الطبعة الثالثة 2002.

² Michal PIDD, "computer simulation in management science, 5th Edition", England, 2004, p4-10.

يمكن تلخيص أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:¹

- 1- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة؛
- 2- تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة، بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة؛
- 3- تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر في الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار؛
- 4- تقييم النتائج والنشاطات في الشركات، لتصحيح أي احتمالات محتملة؛
- 5- المساعدة على التنبؤ بمستقبل الشركة، والاحتمالات المختلفة التي تواجهها، لصنع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود أي خلل في تحقيق الأهداف؛
- 6- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات؛
- 7- تزويد المستخدمين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها؛
- 8- الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستخدمين فيما يخص نشاطات الشركة المختلفة؛
- 9- تسهيل التحوار بين النظام والمستفيد للرد على الاستفسارات المختلفة؛
- 10- حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في الشركة.

ويمكن القول إن التطور الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات كما عبر عنه آسيا خياط (ASSYA)

(KHIAT وآخرون بأنه وصل إلى نقطة الارجوع.²

المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية

يمكن تقسيم مكونات النظم المعلومات الإدارية إلى خمسة مكونات رئيسية هي:³

أولاً: الأجهزة: حيث يفترض في أي نظام معلوماتي أن يكون مكون من حاسوب على الأقل.

ثانياً: البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة وهي نوعان:

- برمجيات النظم: وهي برامج تشغيل تشغيل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات.
- برمجيات التطبيقات: وهي التي تقوم بتشغيل بيانات الشركة.

ثالثاً: قواعد البيانات: وهي المخزن الذي يحتوي على البيانات التي تصنف كل العمليات والأحداث الجارية بالشركة بالتفاصيل المهمة كلها.

¹ فائزة جمعة صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل، عمان، 2005، ص28-29.

² Assya KHLAT et autre, "Gestion des ressources humaines : Les défis RH en Algérie", Edition Dar Al Adib, Oran, 2001, p151.

³ خالد زيفان، أحمد خطيب، "إدارة المعرفة ونظم المعلومات"، ص81.

رابعاً: الإجراءات: وهي عمليات تتضمن وصف مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة وترتيبات لإنجاز العمليات كافة.

خامساً: الأفراد: وهم المورد البشري الذي يسيطر ويشغل المكونات الأخرى.

وتتمثل مكونات نظم في العناصر الرئيسة التالية:¹

• المدخلات Input

بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذ لا بد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تشمل المادة الخام لهذا التفاعل، لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات لكونها تشمل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام ليتمكن أن يعمل النظام لغرض تحقيق الهدف المطلوب منه.

• المعالجة Processing

وهي عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات.

• المخرجات Outputs

وهي الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام، ويمكن أن تكون مدخلات نظام معين هي مخرجات آخر وبالعكس.

• التغذية العكسية Feed back

إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة ولذلك يستوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات. لذا يتطلب فص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية.

الشكل 2: مكونات النظام.



المصدر: علاء وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الطبعة 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع مصر، ص. 14

¹ صفاء بوليفة، حجابي كريمة، "دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2013-2012، ص. 04.

المطلب الثالث: أنواع ومواصفات نظم المعلومات الإدارية

الفرع الأول: أنواع نظم المعلومات الإدارية

هناك أنواع من نظم المعلومات التي عادة ما ترتبط كل منهما بمستويات تنظيمية مختلفة تختص بمهام معينة في الشركة، حيث لا يستطيع نظام واحد توفير كافة المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية المختلفة في الشركة. لذلك قسم العالم (Loudon) نظم المعلومات في الشركة إلى ثلاثة أنواع رئيسية تخدم المستويات الإدارية المختلفة وهي:¹

- نظم المعلومات المستوى الاستراتيجي Strategic -Level information System
- نظم المعلومات مستوى الإدارة Management – Level information System
- نظم المعلومات المستوى التشغيلي Operational-Level information System

كما مبين في الشكل الآتي:

الشكل 03: أنواع نظم المعلومات الإدارية وفقا للمستويات الإدارية في الشركة



المصدر: من إعداد الطالبة

¹ Loudon, Kenneth: "Management information System, New Approach to Organization and Technology, Prentice– hall international", p37.

أولاً: نظم معلومات المستوى الاستراتيجي Strategic- Level information system :

تدعم هذه النظم التخطيط طويل الأجل والتخطيط الاستراتيجي للأنشطة في الإدارة العليا، حيث تأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخلية والبيئة الخارجية المحيطة بالشركة، ومتابعة التغيرات في البيئة الخارجية مقارنة بقدرات الشركة الداخلية. وتساعد هذه النظم الإدارة العليا في الإجابة على العديد من الأسئلة الاستراتيجية منها ما هو مستوى حجم العمالة بالشركة بعد عشرة سنوات؟ وماهي اتجاهات التكلفة في الصناعة في المستقبل؟¹

ثانياً: نظم معلومات مستوى الإدارة Management-Level information system :

تعمل نظم المعلومات مستوى الإدارة على دعم ومراقبة ومراجعة واتخاذ القرار وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى Middle Management، وغالباً ما تدعم القرارات المهيكلة التي تتطلب معلومات معينة، ومن هذه النظم نظم المعلومات الإدارية Management Information System (MIS) وهي نظم معلومات على المستوى الإداري في الشركة حيث تقوم بدعم القرارات الإدارية والتي تخدم تخطيط الوظائف Job Planning والمراقبة Supervision واتخاذ القرارات – Decision Making عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إعداد التقارير المطلوبة Required². Preparation of Reports

ثالثاً: نظم معلومات المستوى التشغيلي Operational- Level information system :

تعمل نظم معلومات المستوى التشغيلي على مراقبة الأنشطة المختلفة والمتبادلة داخل الشركة وتشتمل على مجموعة من النظم نوردها ما يلي :

- 1- نظم المحاسبة الالكترونية Electronic Accounting Systems (EAS) وهي عبارة عن نظم تهدف إلى زيادة السرعة في إنجاز المعاملات المحاسبية والمالية عن طريق استخدام الحاسوب مما يعمل على إدخال البيانات ومعالجتها واسترجاعها داخل الشركة.
- 2- نظم معالجة المعاملات: Transaction Processing System (TPS) وهي عبارة عن نظم محوسبة تقوم بتسجيل المبادلات الروتينية اليومية الضرورية لإدارة العمل. وتخدم هذه النظم المستوى التشغيلي في الشركة كنظم العمليات الإدارية والخدمية ونظم الموارد البشرية وغيرها. وتستخدم هذه النظم إجراءات وقواعد محددة وتقوم بأداء مهام متكررة، كما تقوم بحفظ وتخزين البيانات إلى حين طلبها على شكل تقارير للمستخدم، وتأمين جميع المعلومات المطلوبة على المستوى التشغيلي بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.³

¹ عبد الستار محمد العلي: "نظم المعلومات والحاسبة الالكترونية"، البصرة، مطبوعات جامعة البصرة، 1998، ص78.

² Loudon, Kenneth: Op. city, p42.

³ Turban, E& Others: "Introduction to information Technology, ed, New York John Wiley & Sons corporation", 2003, pp278-286.

الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات الإدارية

من المؤكد أن المعلومات تدعم عملية صنع القرارات في الشركة وتقلل من درجة عدم التأكد ولكي تتحقق الفائدة المرجوة منها يجب أن تتصف بالخصائص التالية:

- ❖ **الدقة:** تتحدد درجة دقة المعلومة بمدى تمثيلها للموقف والحدث الذي تصفه فتكون خالية من الأخطاء ومستندة إلى حقائق وثوابت، حيث لا تتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم وطبيعة المشكل؛¹
- ❖ **الشمول:** تعني توفر معلومات تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها؛
- ❖ **الموضوعية:** تعني عدم تحيز البيانات التي تم جمعها وفرزها وتبويبها وتنقيحها وتحليلها لأي جهة؛
- ❖ **التوقيت المناسب:** تعني وصول المعلومة الى المستفيد في الوقت المناسب وفي حالة عدم وصولها في الوقت المناسب ستفقد قيمتها وبالتالي تمثل ضياعا للوقت والمال والجهد؛²
- ❖ **الشكل:** يقصد به الشكل الذي تقدم فيه المعلومات، فقد تكون ملخصة أو تفصيلية، فالمعلومات الملخصة تعتبر كافية للتعرف على المشاكل، أما المعلومات التفصيلية فهي تستخدم لاتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية؛³
- ❖ **عدم التحيز:** يشير هذا الأخير إلى غياب القصد في تحريف أو تغيير المعلومات بغرض التأثير على المستخدم للوصول إلى نتيجة معينة، أي خلو المعلومات من التحيز؛⁴
- ❖ **المجال:** يحدد حقل المعلومات مدى شموليتها فمثلا تغطي بعض المعلومات مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جدا؛ ويتحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات؛
- ❖ **المصدر:** يجب أن تهتم نظم المعلومات الإدارية بتجميع ومعالجة البيانات من مختلف المصادر المتاحة؛
- ❖ **المرونة:** تعني تكييف المعلومات لاستخدام أكثر من مستفيد؛
- ❖ **الوضوح:** يشير هذا الشرط إلى الدرجة التي يجب أن تكون المعلومات فيها خالية من الغموض، ويمكن تحديد القيمة لعامل الوضوح إذا كانت زيادة الوضوح تؤدي إلى تخفيض تكلفة المراجعة؛⁵
- ❖ **قابلية القياس:** هي طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة من نظم المعلومات الإدارية؛ وإمكانية قياسها في شكل الكمي؛
- ❖ **الملائمة:** يجب أن تكون المعلومات قابلة للاستخدام من طرف الإدارة العليا الاستراتيجية (والتكتيكية والتشغيلية) . وحتى تكون المعلومة ملائمة فإنه يجب أن تؤدي بالمستخدم إلى اتخاذ قرار بأقل الأخطاء وأكثر نفعاً في الوقت نفسه . ومن مظاهر التي تدل على عدم ملائمة المعلومات ما يلي:

✓ التقارير الطويلة والمتعددة

✓ إنتاج تقارير لا يتم استخدامها من قبل المستفيدين؛

¹ إيمان فاضل السامرائي، هشام محمد الزعبي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الصفاء، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص27.

² ديلسر، جاري، (1195) أساسيات الإدارة، المبادئ، والتطبيقات الحديثة"، ترجمة عبد القادر دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، ص31-32.

³ إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص56-55.

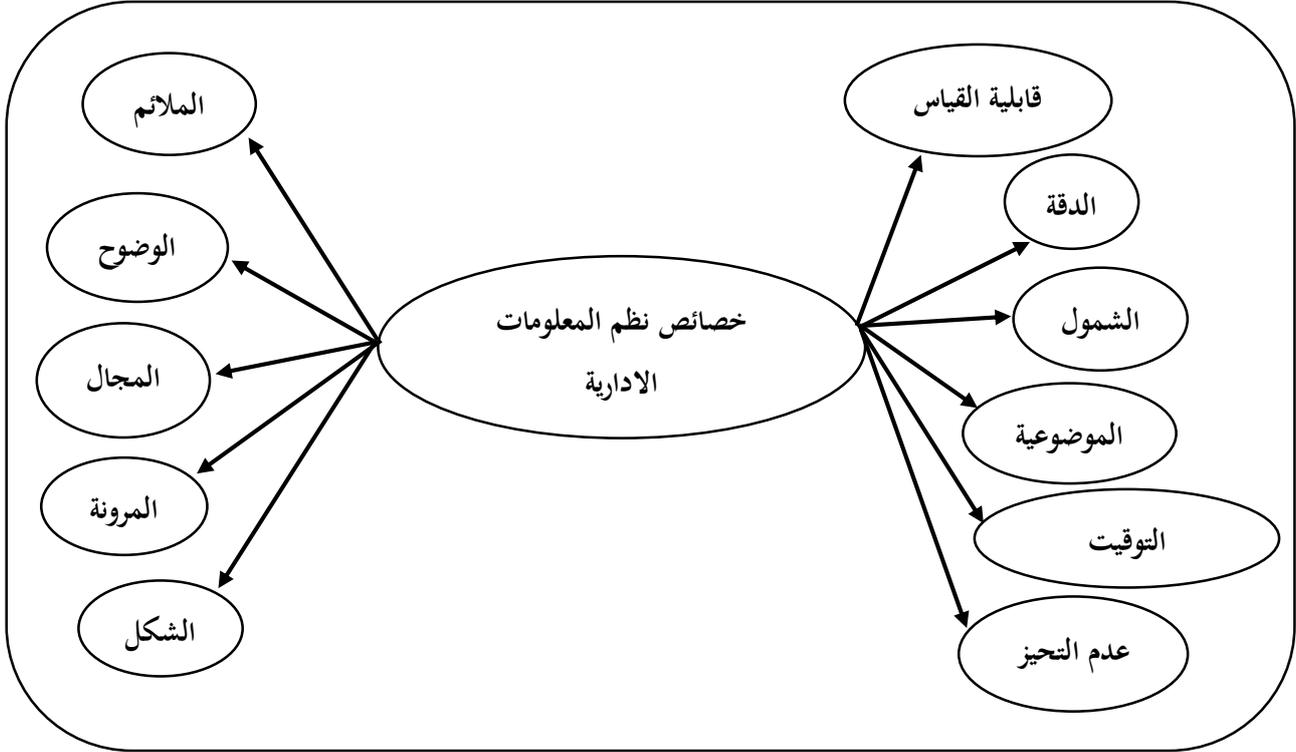
⁴ Bruno Martinet, Yves-Michel Marti, "l'intelligence économique, ed. D'organisation, France", p15.

⁵ François Jekubik, "l'intelligence économique en pratique, ed. D'organisation, France", 2001, p106.

✓ طلب المستفيدين لمعلومات لا يتم حصولهم عليها.¹

وما سبق نلاحظ أنه للحصول على أعلى خصائص للمعلومات فإنه بالتالي تزيد التكاليف، وعليه فإنه غالباً ما تحدد الشركة المستوى المطلوب لهذه الخصائص وذلك حسب حاجة المستفيدين وفي ضوء تحليل التكلفة والعائد على الشركة

الشكل 3: خصائص نظم المعلومات الإدارية.



المصدر: من إعداد الطالبة وفق المعطيات السابقة

¹ القاسم، عبد الرزاق محمد، "تحليل وتصميم نظام المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، دار الثقافة"، عمان، 2004، ص 26.

المبحث الثاني: ماهية استراتيجية الشركة

يعد مفهوم الاستراتيجية من المفاهيم المتداولة في كافة النشاطات الإنسانية المختلفة، وتستخدم للدلالة على الهدف الذي ينشده الفعل. وهو إطار ذو أبعاد شمولية علمية يرتبط بنجاح شركة الأعمال ومستقبلها.

المطلب الأول: مفهوم و الاستراتيجية

إن الأهمية التي تمثلها الاستراتيجية لأي شركة تكمن في احتياج الشركات لوضع وتطبيق الاستراتيجيات عندما يكون لزاما عليها أن تأخذ بعين الاعتبار آلاف المتغيرات التي يجب أن تتخذ قرارات بشأنها.

الفرع الأول: مفهوم الاستراتيجية

إن مصطلح الاستراتيجية (Strategy) قدم وعريق، اشتق من الكلمة الإغريقية (Strato) بمعنى جيش أو حشد، ومن مشتقات هذه الكلمة (Strategos) والتي تعني فن القيادة.

توسعت استخدامات الاستراتيجية بعد الحرب العالمية الثانية إلى غاية القرن الواحد والعشرين، وأخذت تغطي كافة الاتجاهات المدنية والعسكرية.

برز عدد من الكتاب والباحثين في المجال المدني والعسكري للبحث في مفاهيمه، من بينهم نجد:

- 1- عرفها Thomas الاستراتيجية على أنها "خطط وأنشطة الشركة التي يتم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التطابق بين رسالة الشركة وأهدافها، بين هذه الرسالة والبيئة التي تعمل فيها بصورة فعالة وذات كفاءة عالية".¹
- 2- عرف (Chandler) تمثل الاستراتيجية تحديد الأهداف والغايات الأساسية طويلة المدى للشركة ثم وضع خطط العمل وتخصيص الموارد المختلفة التي تسمح ببلوغ تلك الغايات.²
- 3- أما (Mintzberg) فيرى أن الاستراتيجية: عبارة عن خطة موضوعة تحدد السياقات وأسلوب التصرف، فهي الدليل للتعامل مع موقف محدد، وهي مصممة لتحقيق الأهداف وهي سلوك فيه من الخداع للوصول إلى الغاية.³
- 4- الاستراتيجية من جهة نظر (كلاوز فينتز): هي استخدام الاشتباك كوسيلة للوصول إلى غايات الحرب أو إلى الأهداف التي شنت من أجلها.⁴

¹ أردان حاتم خضير العبيدي، أحمد محمد فهمي سعيد البرزنجي، "مدخل في استراتيجية الابداع التنظيمي ومكوناتها"، دار النشر دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية والعلوم الأخرى، بغداد، الطبعة الأولى، ص15.

² جمال الدين المرسي ورفقائه، "التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية"، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص18.

³ ليث عبد الله الفهيو، زياد كامل تلالا، بلال محمود الوادي، "جودة المعلومات والذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة"، دار النشر، الأردن، ص، 127.

⁴ عبد القادر فهمي، "مدخل إلى دراسة الاستراتيجية"، دار النشر مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، ص، 18.

- 5- كما عرفها دكر Drucker الاستراتيجية بأنها: عملية مستمرة لتنظيم وتنفيذ القرارات الحالية، وتوفير المعلومات اللازمة، وتنظيم الموارد والجهود الكفيلة لتنفيذ القرارات وتقييم النتائج بواسطة نظام معلومات متكامل وفعال.¹
- 6- عرفها قاموس Oxford على أنها " الفن المستخدم في تعبئة وتحريك المعدات الحربية بما يمكن من السيطرة على الموقف والعدو بصفة مباشرة".²
- 7- بدأ ظهور مفهوم الاستراتيجية بصورة واضحة عام 1951 عندما أشار عالم الاقتصاد Newman إلى طبيعة وأهمية الاستراتيجية في التخطيط للمشروع الاقتصادي، فعبّر بذلك على أنها الوسائل العلمية التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة".³
- من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الاستراتيجية هي قيام الشركة بوضع أهداف طويلة الأجل متناسقة ومنسجمة فيما بينها مع تحديد الأولويات تم تحديد الطرق التي تسمح ببلوغ هذه الأهداف المتمثلة في مجموعة من الإجراءات المتخذة على مستوى الجهات المسؤولة عن الاستراتيجية.

المطلب الثاني: حدود ومستويات الاستراتيجية

إن تحديد حدود ومستويات الاستراتيجية في بيئة الأعمال يتوقف على حجم الشركة الاقتصادية وكذا الرؤيا التي تراها الإدارة العليا للوصول إلى تحقيق أهدافها، لكن عموماً مستويات الاستراتيجية المتفق عليها من طرف أغلب الباحثين هي الاستراتيجية على مستوى الشركة ككل، ومستوى وحدات الأعمال الاستراتيجية وأخيراً على المستوى الوظيفي.

الفرع الأول: حدود الاستراتيجية

الاستراتيجية من مفاهيم إدارة الأعمال التي تصادف مشاكل في الواقع وتشكو من بعض الحدود منها:⁴

1. تعتبر عملية صعبة ومعقدة بتعقيد عملية تحديد الرسالة وكذلك ارتباط كل من الأهداف والتخطيط والاستراتيجية بالمعلومات سواء من خارج أو من داخل الشركة وهذه المعلومات ترتبط بالعامل الزمني إلا أن هذا الحد يمكن التقليل منه بتطوير نظام الأهداف.

أ. نظام المعلومات:

-تجنب أن يوفر معلومات بالقدر الكافي وبالنوعية المطلوبة وفي الوقت المناسب.

-يجب أن يتبع حركية التنفيذ ويرصد حركية المحيط، السرعة في اتخاذ القرار وتوفير أكبر عدد من المعلومات وتلقي المعلومات.

¹أرادن حاتم خضير العبيدي، أحمد محمد فهمي سعيد البرزنجي، مرجع سبق ذكره، ص16.

²عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، " الإدارة الاستراتيجية موجهة لتحديات القرن الواحد والعشرين"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999، ص18-17.

³عبد العزيز بن صالح حبتور، " الإدارة الاستراتيجية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004، ص39.

⁴ بتواني مليكة، " دور المعلومة في توجيه استراتيجية المؤسسة"، مذكرة ماستر، جامعة مستغانم، ص36-35.

- ب. نظام الأهداف :حسب P.Druker ثمانية مجالات يجب على الشركة أن تحدد فيها أهدافها :ووضعيتها في السوق، الإبداع والإنتاجية، الموارد المالية واللوجيستية، الربحية، تنمية وكفاءة الإجراءات، المسؤولية الاجتماعية، كما يجب التنسيق بين المدى القصير وال المدى الطويل والتنسيق بين مختلف المصالح والأقسام في مختلف المستويات من الشركة في عملية تحديد الأهداف.
2. من أهم العوائق التي تصادف تطبيق الاستراتيجية هي المعارضة التي تواجهها من مختلف مستويات التنفيذ فيقدر ما تعتبر عملية الإعداد صعبة ستكون عملية التنفيذ أصعب وإن كان ليس من الممكن القضاء عليها تمام فإنه يمكن السعي إلى تخفيف منها.
3. إن اتساع وتعقيد الاستراتيجية تجعل أي مدير مهما كانت قدرته في متابعة الإعداد والتنفيذ لا يمكن أن يتحكم فيها فهي تتميز بأنها فن ومهارة والتي تعتمد أكثر على التقدير والاستنتاج والمهارات الفكرية وهي عناصر تتكون من جراء الخبرة والتجربة وحنكة وثقافة المدير ومدى استفادته من ماضي وتجارب الشركة.

الفرع الثاني: مستويات الاستراتيجية

I. الاستراتيجية على مستوى المنظمة

يتم التركيز في هذا المستوى على اتخاذ القرارات ذات العلاقة بعمل الشركة، ومنتجاتها وأسواقها القائمة والمستقبلية، ومستويات التدفقات المالية من الوحدات الإنتاجية وإليها، وعلاقة الشركة مع الأطراف الأخرى في البيئة الخارجية، وتهتم كذلك بتصميم المحيط الكلي للشركة، وكذا الطريقة التي تضيف بها قيمة لمختلف أنشطة الشركة¹، وتهدف الاستراتيجية على هذا المستوى إلى ما يأتي²:

- تحديد الخصائص المميزة للشركة وبصفة خاصة الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية؛
- تحديد السوق الذي تتعامل فيه الشركة؛
- تحديد وتخصيص الموارد المتاحة؛
- خلق روح التعاون بين وحدات الأعمال.

II. الاستراتيجية على مستوى وحدة الأعمال

ينصب الاهتمام الأساس لاستراتيجية الأعمال على تطوير الميزة التنافسية للشركة وتحسين المركز التنافسي للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الوحدة في السوق الذي تتعامل معه أو قطاع محدد فيه .وتختص استراتيجية الأعمال بالجوانب الآتية³:

- 1- تحديد المنتجات أو الخدمات التي يتطلب تطويرها والمساحة الجغرافية لكل منها؛
- 2- تطوير المقدرة الجوهرية التي تمكنها من خلق الميزة التنافسية المستمرة لها؛

¹ Gerry Johnson et autres, **Stratégique**, 7^{ème} édition, Pearson édition, paris, 2005, p12.

² إسماعيل محمد السيد، "الإدارة الاستراتيجية (مفاهيم وحالات تطبيقية)"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص27.

³ صالح عبد الرضا رشيد، إحسان دهمس جلاب، "الإدارة الاستراتيجية مدخل تكاملي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص79-78.

3- تنسيق وتكامل نشاطات وحدة الأعمال بما يتوافق مع استراتيجية الشركة.

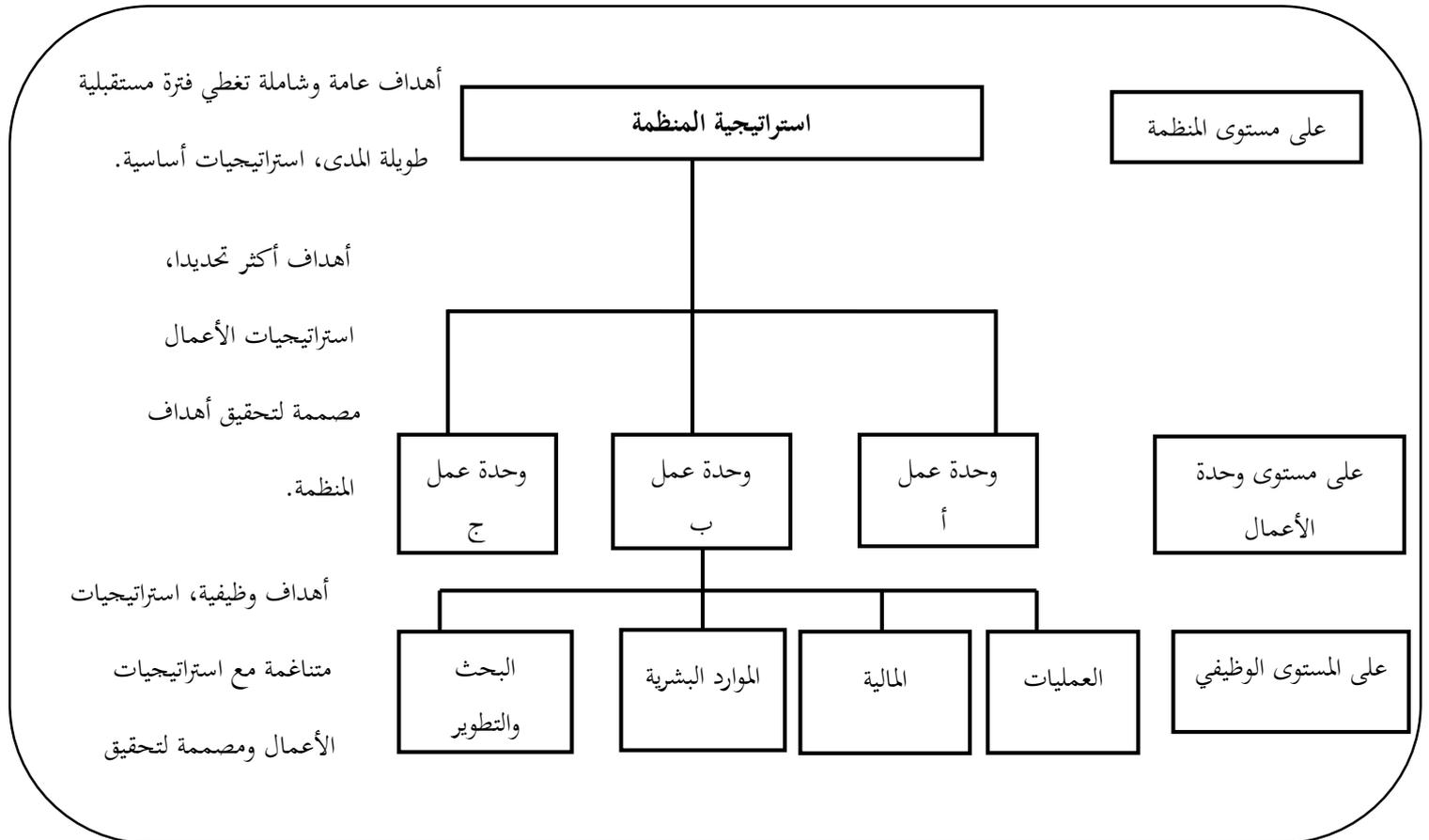
الاستراتيجية الوظيفية

.III

تختص الاستراتيجية الوظيفية بتعظيم موارد الشركة ووحدة الأعمال إلى أقصى ما يمكن، وذلك من خلال تجميع وتنسيق النشاطات والمهارات المختلفة ضمن الميدان الوظيفي المعني لتحسين كفاءة الأداء وتقديم الدعم والإسناد المطلوبين للاستراتيجيات الأعمال واستراتيجية الشركة.

وتجدر الإشارة إلى أن المستويات المذكورة من الاستراتيجية مترابطة ومتفاعلة فيما بينها إلى درجة كبيرة من أجل ضمان نجاح الشركة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وكما يوضح ذلك الشكل التالي:

الشكل 4: مستويات الاستراتيجية



المصدر: صالح عبد الرضا رشيد، إحسان دهش جلاب، الإدارة الاستراتيجية مدخل تكميلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،

الأردن، 2008، ص.80:

شرح الشكل:

من خلال هذا الشكل نستخلص أنه لتحقيق استراتيجية الشركة يجب وضع وحدات الأعمال وذلك من خلال تحقيق أهداف أكثر تحديدا وتكون مصممة وذلك عن طريق البحث والتطوير، والعمليات، المالية، الموارد البشرية.

المبحث الثالث: دراسات السابقة

إعتمدت الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة باللغة العربية وباللغة الأجنبية علاوة الى جدول المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، حيث نوجز أهمها في النقاط التالية:

المطلب الأول: الدراسات العربية

أولاً: دراسة المنصور¹

هدفت الدراسة لتحديد خصائص المستفيدين (الفردية، الوظيفية، المهنية)، وكذلك تحديد طبيعة حاجة المستفيدين من المعلومات للتعرف على طبيعة الارتباط والتأثير بين خصائص المستفيدين ومواقفهم تجاه أنظمة المعلومات، حيث تم ذلك بأخذ عينة من صانعي القرارات، وقد بلغت عينة الدراسة (112) مشاركاً من صانعي القرار من مجتمع الدراسة، وأهم ماتوصلت إليه الدراسة هو وجود علاقة بين خصائص المستفيدين ومواقفهم نحو أنظمة المعلومات الإدارية.

ثانياً: دراسة النوايسه (2009)

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء، حيث اعتمدت الباحثة في قياس جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة على: (الأمر المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، العاطفية، وخصائص المعلومات)، في حين اعتمدت لقياس السلوك الإبداعي على: (حل المشكلات، قابلية التغيير، روح المجازفة، وسعة الاتصال). وتوصلت الباحثة إلى أن المتوسط الكلي لمستوى جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية مرتفع، كما توصلت إلى أن المتوسط الكلي لأبعاد السلوك الإبداعي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية مرتفع، وأخيراً توصلت الباحثة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في حل المشكلات، وقابلية التغيير، وروح المجازفة، وسعة الاتصال في تشجيع الإبداع لدى مستخدمي تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.²

¹ المنصور، ياسر، " قياس المستفيدين تجاه أنظمة المعلومات في المنظمات القطاع الصناعي في محافظة نيوني الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية كلية الاقتصاد(2006).

² النوايسه، كفي حمود عبد الله(2009)، بعنوان " أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية"، مجلة دراسات-العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد36، العدد2، 332-358.

ثالثاً: دراسة الشيخ ولد محمد¹

اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة، وتمثلت في 40 عاملاً من أصل 50 عاملاً في المؤسسة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات وحديد العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات وتقديم بعض المقترحات لتحسين فعالية نظام المعلومات داخل المؤسسة، ومن خلال تحسين نوعية القرارات المتخذة.

توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة بحاجة إلى تطوير نظام معلوماتها بصفة أكثر وتوسيع الاستفادة منها لنعم مختلف المستويات الإدارية، كما أنها بحاجة إلى توسيع مشاركة المرؤوسين في إتخاذ القرارات بصفة أكثر.

رابعاً: دراسة تبيدي (2016)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في وزارة المالية في الخرطوم، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن هنالك إدراك واقتناع بأهمية تطبيق نظم المعلومات من قبل المسؤولين والعاملين في الوزارة، كما أن معظم العاملين يرون أن هناك علاقة قوية بين نظم المعلومات وفعالية التخطيط الاستراتيجي وتنفيذه، وقد أوصت الدراسة في ظل النتائج التي توصلت إليها بمجموعة من التوصيات أهمها: وجوب توفير كافة المستلزمات والاحتياجات من قبل الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية.²

خامساً: دراسة محمد محمود العلوان وزيد عيسى زيادات(2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، والحد من المعوقات التنظيمية، ودعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وإيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار، وتقويم النتائج) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي المسحي، وتم استخدام برمجية spss لاختبار فرضيات الدراسة والوصول للنتائج فرضيات الدراسة والوصول للنتائج، وتكون مجتمع الدراسة بلغ عددها 260 من مدراء أفرع البنوك العاملة في عمان وفروعها، حيث بلغ عددها (560)، وتم أخذ عينة مناسبة من مجتمع الدراسة بلغ عددها 260 من مدراء أفرع البنوك العاملة في عمان: وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ودور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، ودعم القرار، والحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وإيجاد حلول بديلة، وتنفيذ ومتابعة القرار، وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($0.05 \geq a$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات. وأوصت الدراسة بالعمل على تكثيف الدورات التدريبية لصناع القرار. من أجل مواكبة التطورات الحاصلة فيما

¹ الشيخ ولد محمد، "استخدم نظم المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية"، رسالة ماجستير، يحي بروقات عبد الكريم، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، 2011.

² تبيدي محمد حنفي، (2016)، بعنوان " دور نظم المعلومات الإدارية في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في المؤسسات بالتطبيق في وزارة المالية والاقتصاد وشؤون المستهلك في الخرطوم"، مجلة جامعة البحر الأحمر، العدد(7).

يتعلق بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقها. والعمل على إجراء دراسات للتعرف على معيقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية. والعمل على تحديث الأجهزة بشكل دوري.¹

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: دراسة (2002) Neal Pollock²

هدفت الدراسة إلى تقييم تكنولوجيا ونظم المعلومات التي تستخدمها المنظمات العامة والخاصة، كما وتهدف إلى تقييم كلاً من الأداء الكلي لإدارة المعرفة ونظم المعلومات ومخرجات الاستثمار الفردي في المنظمة، من أجل تحقيق نجاح ملحوظ ولتحسين أداء العمل ومخرجاته، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي وقد أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات قيد الدراسة لا يزال في بداياته وأن معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة الحجم، ولذلك أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة المعلومات للعمل الداخلي.

ثانياً: دراسة (1999) Petroni³

هدفت هذه الدراسة إلى إيضاح تبني المصرف التجاري الإيطالي لنظام معالجة الكوارث باستخدام نظم المعلومات الإدارية، حيث أصبح نظام معالجة الكوارث وظيفة أساسية من وظائف نظم المعلومات الإدارية. وأوضحت الدراسة أن النقطة الأساسية في اتخاذ القرار اختيار إعدادات الإطار الأكثر ملائمة. وكشفت الدراسة أن خطوات منهجية المحاكاة موضحة لهذا الغرض لإيضاح الفوائد والأخطاء للحلول التي تبناها المصرف التجاري الإيطالي، والهدف الأساسي من نظام معالجة الكوارث التأكد من القدرة على استعادة المعلومات عند فقدان أو أخطاء أخرى، لذا تكون المعلومات مخزنة أوتوماتيكياً في مكان آخر آمن. حيث خلصت الدراسة إلى أن النموذج المطور للمصرف يعطى حلولاً عملية ومناسبة لحل الأزمات المتوقعة وبشرط وجود نظم معلومات حديث ومطور.³

ثالثاً: دراسة سو باترا بونماك (2007) Supattra Boonmak⁴

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى استراتيجية الأعمال فيها. حيث اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة لاستقصاء آراء (170) مدير تنفيذي من المؤسسات مختلفة في

¹ محمد محمود العلوان، زيد عيسى زيادات، دراسة بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية" المجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية الأردنية، مجلد (28)، عدد (1)، (2019).

² Neal Pollock, **Knowledge management and information Technology** (know-It Encyclopedia, (2002).

³ Petroni, Albert, **Management information system contingencies in banks: a case study, Disaster prevention and management** Volume (8), Number2, (1999).

⁴ Supattra, Boonmak (2007). " **The Influence of Management Information System and Information Technology on Management performance and Satisfaction**", 7th Global Conference on Business and Economics.

تيلاند، وقد استخدم الباحث في الاستبانة عدة أدوات منها: الإحصاء الوصفي والارتباط والانحدار المتعدد لتقييم المعلومات المستقصات. حيث توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها وتحسين العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وكلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزادت فعاليتها، وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليتها.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

نعرض في هذا المطلب بعرض أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة من خلال تصنيفها في جدول مقارنة، إضافة إلى الوقوف على مجال الاستفادة التي حصل من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2002 إلى 2020، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الأردن، حرطوم، بريطانيا، إيطاليا، تيلاند.	أجرت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022/2021 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في الشركة الوطنية للتأمين Saa-ورقلة	من حيث الزمان والمكان
ركزت معظم الدراسات على عينات عشوائية ووزعت عليها استمارات.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية تمثلت في 69 فرد من العاملين بالشركة الوطنية للتأمين Saa-ورقلة	من حيث العينة
تمت معالجة معظم الدراسات بالاعتماد على المنهج الوصفي، كل منها استخدمت الاستبيان كوسيلة للحصول على المعلومات.	اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره يقدم وصفا للموضوع كميًا وكيفيًا، وحاولنا في إسقاط النظري على الواقع فاعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع المعلومات، واستعنا بالمقابلة مع مجموعة من العاملين البارزين من اجل توضيح ودعم نتائج الاستبيان، إضافة إلى توجيه الانتباه إلى بعض التصرفات والسلوكيات التي لها علاقة بموضوع البحث وتدوينها كملاحظات تضيف قيمة إلى ما توصلنا إليه من نتائج.	من حيث منهج الدراسة

<p>اختلفت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدمانية، تجارية، صناعية، عمومية).</p>	<p>استهدف البحث القطاع الاقتصادي، خلال الدراسة الميدانية بأحد أقسام شركة الوطنية للتأمين Saa-ورقلة</p>	<p>من حيث نوع القطاع</p>
<p>تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: - نظم المعلومات الادارية؛ - جودة صناعة القرارات الإدارية؛ - إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية؛ - الجودة تكنولوجيا؛ - السلوك الإبداعي؛ - تقييم تكنولوجيا؛ - إدارة طوارئ نظم المعلومات الإدارية في المصارف؛ - كفاءة العمل الإداري؛</p>	<p>تناولنا في البحث متغيري نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة، حيث نسعى إلى معرفة أثر استخدام نظم المعلومات الادارية على استراتيجية الشركة.</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>وقفت معظم الدراسات السابقة على إبراز كل من أثر نظم المعلومات الادارية واستراتيجية الشركات على عدة متغيرات وكذا أثر تكنولوجيا المعلومات.</p>	<p>يهدف البحث إلى التقرب من واقع نظم المعلومات الإدارية ومعرفة مدى تأثيرها على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين Saa-ورقلة</p>	<p>من حيث الهدف</p>

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

لقد استفدت من نتائج الدراسات السابقة في توجيه الدراسة الحالية في إثراء إطارها النظري وبناء أداة الدراسة وتفسير نتائجها، ولعل ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة، هو بناء أداة الدراسة (استبيان نظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين Saa-ورقلة)، وقد استعملنا في هذه الدراسة عدة متغيرات، كمتغير معدات والأجهزة، متغير البرمجيات، متغير قواعد البيانات، متغير العاملين.

خلاصة الفصل

حتى تتمكن أي شركة من مواجهة تحديات المحيط التنافسي، لا بد عليها من القيام بجهود جمة تستطيع من خلالها وضع نظام معلومات فعال، مستعملة في ذلك أدوات الإدارة المطورة مؤخرا مرفقة باستراتيجية تهدف إلى تحسين الإنتاجية والنوعية. فنظام معلومات فعال يسمح بدون شك للشركة أن تستجيب بسرعة وبفاعلية إلى متطلبات الزبائن الأكثر اطلاعا، من خلال وسائل الإعلام الحديثة، التجديدات فيما يتعلق بالمنتجات واسعة الاستهلاك.

فالشركة هي مجبرة للقيام باستثمارات لشراء تكنولوجيا المعلومات الأكثر أداء وضمنا مستخدمين أكفاء من أجل التكيف السريع مع هذه الأدوات الحديثة لبلوغ تنافسية دائمة.

كذلك يعتبر نظم المعلومات الإدارية ذات أهمية بالغة في تحديد أثر نظم المعلومات على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين saa ورقلة. وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

أثر نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة
الوطنية للتأمينات (المديرية الجهوية SAA بورقلة)

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق والخاص بالمفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية الشركة، إلى جانب الدراسات السابقة. وبهدف تجسيد هذه المفاهيم نتيجة الإلمام بموضوع الدراسة ولتكملة الجانب النظري، قمنا بإسقاطه على الجانب التطبيقي وهذا بدراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين بورقلة SAA، ارتأينا في هذا الفصلا الى دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة من عاملين وإطارات بالشركة، بداية قمنا بوصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة والعينة المدروسة، ثم قمنا باستعراض أهم الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية وكذا عرض البيانات التي جمعت من إجابات عينة الدراسة وتحليلها ومن ثم تفسيرها.

المبحث الأول: طريقة وأدوات المستعملة

يتناول هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة ولأفراد مجتمع الدراسة وعينته، وكذلك أدوات الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا المبحث المعالجات الإحصائية التي اعتمدا عليها في تحليل الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع ومن أجل تأكيده، قمنا بالدراسة الميدانية والتي تتمثل في دراسة حالة حول الشركة الوطنية للتأمين من وجهة نظر مستخدمي نظم المعلومات على مستوى المديرية الجهوية بورقلة.

الفرع الأول: لمحة تاريخية عن الشركة الوطنية للتأمين Saa

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين أكبر شركة تأمين من حيث رأسمالها في الجزائر الذي يقدر بـ 20 مليار دينار وهي أول شركة تأمين في الجزائر نشأت في 12 ديسمبر 1963 ، هي شركة مساهمة تحتل أكبر حصة سوقية تقدر بـ 20% من سوق التأمينات، تضم 15 مديرية جهوية من بينها المديرية الجهوية بورقلة مجتمع الدراسة، يبلغ عدد العاملين بالشركة إلى تاريخ 2021/12/31 حوالي 3194 عامل على المستوى الوطني. وبلغ عدد العمال التابعين للمديرية الجهوية بورقلة حوالي 137 عامل موزعة على جميع الرتب والوظائف والمستويات الإدارية.

مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** لقد تم اختيار الشركة الوطنية للتأمين Saa كمجتمع الدراسة وقد اختيرت مديرية الجهوية بورقلة من بين 15 مديرية في الجزائر، وهذا الاختيار تم بناء على تبني هذه الشركة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية، حيث تستخدم الشركة نظام تحت اسم ORASS كنظام متكامل لتسيير التأمينات، يعمل هذا النظام بقاعدة بيانات ومحيط Oracle ، حيث رأينا في دراستنا أن هذا النظام يدخل ضمن نظام تخطيط موارد المؤسسة منذ سنة 2004.
- **عينة الدراسة:** يتشكل مجتمع الدراسة من 85 موظف من عدة مستويات إدارية مختلفة على مستوى المديرية الجهوية بورقلة، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة العشوائية المكونة من 69 موظف من 85 موظف لأن 16 موظف الباقية أغلبهم في عطلة أو مهمة إدارية تعذر الاتصال بهم، إذن عدد الاستمارات الموزعة 69 استمارة استبيان منها 10 على مستوى الوكالات التجارية و 59 على مستوى المديرية الجهوية بورقلة.
- **متغيرات الدراسة:** تتكون محاور الدراسة من متغيرات مستقلة ومتغير التابع
- **المتغيرات المستقلة:** تتمثل في نظم المعلومات الإدارية (MIS)، والذي بدوره مقسم الى عدة أبعاد (مكونات) مشكلة بذلك المتغيرات المستقلة وهي كالاتي: الأجهزة والمعدات، برمجيات، قاعدة البيانات، العاملين.
- **المتغير التابع:** المتغير التابع يتمثل في استراتيجية الشركة.

الفرع الثاني: إحصائيات الجامعة (دراسة الحالة)

- البرامج:

تستعمل الشركة نظام التأمينات Orass لتسيير جميع النشاطات الخاصة بالتأمينات مقسم عدة تطبيقات أو موديلات يحتاج إلى خادم به نظام تشغيل Windows 2003 server موصول بعدة أجهزة لإدخال البيانات وإجراء العمليات المختلفة في الوكالة من تسجيل العقود وتحصيلها إلى غاية تقييدها المحاسبي كله يمر بنظام Orass ألي وعبر موظفين من مختلف المهام

ينتج عن كل إدخال للبيانات وعمليات طباعة مخرجات تكون مدخلات لقسم آخر.

- الشبكات:

- الانترنت: يتم من خلالها تبادل الملفات ذات السعة الصغيرة أو عند انقطاع الانترنت بين الوكالات والمديرية وإرسال الرسائل الالكترونية للزبائن: mail.saa.dz/webmail.
- الإنترنت: والتي بها تبادل المعلومات والبيانات ذات السعة الكبيرة بين مختلف فروعها .
- الإكسترنات: لم يستخدم بعد وهو في طور الدراسة من اجل إضافته.

- قواعد البيانات:

تستعمل الشركة نظام Orass الذي هو عبارة عن ERP من اجل تسيير مجموعة من مهام أو النشاطات التي تقوم بها شركة التأمينات والمتمثلة في:

- ✓ تحرير جميع عقود التأمين بشتى أنواعها نذكر منها:
- ✓ تأمين السيارات؛
- ✓ تأمينات النقل؛
- ✓ التأمينات الفلاحية؛
- ✓ تأمينات الاخطار المتعددة البسيطة والصناعية؛
- ✓ التحصيلات المالية لعقود الإنتاج والمتابعة؛
- ✓ التصريح وتسديد التعويضات المالية بالحوادث لجميع العقود المحررة؛
- ✓ تقييد العمليات المحاسبية آليا .

وهو نظام متكامل تم شراؤه من شركة ORSYS المختصة في تطوير البرامج الخاصة بالتأمينات أصلها من فرنسا ولها فرع في المغرب الذي تم التعاقد معه لشراء الحقوق والمتابعة لعمليات التطوير لنظام تسيير التأمينات Orass

يعمل هذا النظام في محيط ORACLE من خلال قاعدة البيانات والوصول إليها عن طريق التطبيقات المختلفة

(Les Modules).

يستخدم هذا النظام في ثلاث مستويات مختلفة:

- ❖ على مستوى الوكالات التجارية وهي أصل التصميم المعتمد من ادخال البيانات الخاصة بالعقود وتعويضات الحوادث؛
- ❖ على مستوى المديرية الجهوية لتجميع المعلومات من جميع الوكالات التجارية في قاعدة بيانات CONSOLIDE ؛
- ❖ على مستوى المديرية العامة لتجميع كل البيانات القادمة من المديريات الجهوية الممثلة.

تم استغلال هذا النظام منذ قرابة 15 سنوات

-السياسات الأمنية:

- 1- عدم السماح بإيصال أي حاسوب خارجي داخل شبكة الشركة؛
- 2- وجود برنامج مضاد للفيروسات لحماية الحواسيب يسمى **Symantec**؛
- 3- استعمال شبكة كهربائية خاصة بالحواسيب مستقلة عن باقي المؤسسة؛
- 4- التخزين الآلي لقاعدة البيانات يوميا في حواسيب أخرى؛
- 5- الصيانة الدورية للأجهزة من الغبار مع توفير الأغذية لكل جهاز؛
- 6- توفر مخزن الطاقة يحمي أجهزة الحاسوب من التلف؛
- 7- وضع خزانة شبكة الانترنت في مكان عالي مع توفر التكييف المناسب؛
- 8- ترك الباب الخاص بمخزن الطاقة مفتوح؛
- 9- توفر الشركة على المطافئ في أماكن مختلفة منها.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الاستبيان

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة مكملة للمقابلة، وقد تم تصميمه من خلال اعتمادنا على بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، استخدمنا مقياس ليكرت الخماسي، وحكم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، وذلك قصد الحصول على تقييم الاستبيان من قبلهم وبغية الاستفادة من آرائهم، وبعد أن تمت عملية التحكيم، والقيام بإجراء التعديلات اللازمة على فقرات الاستبيان ظهر في شكله النهائي الملحق رقم (1) وقد تم تقسيمه إلى جزئين كما يلي:

الجزء الأول: يتعلق بالخصائص الديمغرافية لكل عامل من الجنس، العمر، مستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: يشتمل على فقرات الاستبيان ويتضمن محورين:

المحور الأول: النتائج الخاصة بمكونات نظم المعلومات الإدارية في شركة saa ورقلة ويتألف من 20 عبارة موزعة من 01 إلى 20.

المحور الثاني: خاص بمحور فعالية نظم المعلومات الإدارية (MIS) في الشركة saa ويتألف من 08 عبارات موزعة من 21 إلى 28.

المحور الثالث: يتعلق محتوى هذا الجزء على استراتيجية الشركة في نظم المعلومات في تحسين برنامج ORASS، وهو يتكون من 05 عبارات موزعة من 29 إلى 33.

الفرع الثاني: البرامج والأدوات الإحصائية

أولاً: البرامج الإحصائية

بعد استرداد الاستبيانات من العينة المستجوبة، قمنا بتمييزها ثم تفرغها في برنامج EXCEL 2003 ، ثم تم نسخها في حزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية نسخة (SPSS V22) 22 بغرض المعالجة الإحصائية للبيانات.

ثانياً: الأدوات الإحصائية

من أجل معالجة بيانات الدراسة وبغرض الحصول على نتائج تساعدنا في فهم موضوع الدراسة قمنا بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS V22) ، تشمل هذه الأساليب على ما يلي:

- 1- أساليب الإحصاء الوصفي للتعرف على خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية؛
- 2- معامل الثبات ألفا كرو نباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة؛
- 3- استخدام المتوسط الحسابي المرجح لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد من فقرات وأبعاد الدراسة، حيث يقدم لنا ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط مرجح لمعرفة الفقرات أو الأبعاد المهمة؛
- 4- استخدام الانحراف المعياري؛
- 5- مصفوفة الارتباط لبيرسون Pearson لغرض اختبار العلاقة بين فعالية نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة.

ثالثاً: الطريقة المستخدمة في القياس

لتحليل البيانات والمعطيات المجمعة بالاعتماد على مقياس ليكرث الخماسي اعتمدنا على حساب التكرارات النسبية والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرث الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وهو مقياس ترتيبى، والجدول التالي يوضح درجات الموافقة حسب جدول ليكرث :

الجدول رقم 2-1: جدول ليكرث الخماسي

العبارات	موافق غير بشدة	موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق
الأوزان	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة

يمثل الجدول (2-1) درجات مقياس ليكرث الخماسي التي قد تم إدخالها في برنامج SPSS ، حيث أعطينا كل إجابة درجة. ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا لاحتمالات الإجابات الخمسة السابقة أوزان محددة كالتالي: موافق بشدة درجة 5؛ موافق درجة 4؛ محايد درجة 3؛ غير موافق درجة 2؛ غير موافق بشدة درجة 1، كما يبينه الجدول أعلاه وبعد ذلك يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد الاتجاه العام للإجابات، والذي يحدد من مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح كما يوضحه الجدول أدناه.

الجدول رقم 2-2: المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافقة لها.

المتوسط المرجح	(01.08-01.00)	(02.60-01.81)	(03.04-02.61)	(05.00-04.21)	(04.02-03.41)
الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة

رابعا: اختيار صدق وثبات المقياس

تم التأكد منه بحساب معامل الاستبيان بواسطة التحكيم، بعرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين، أما الثبات فتم التأكد منه بحساب معامل الاتساق الداخلي ألفا كرو نباخ، حيث تتراوح قيمته من 0 إلى 1 ، وحتى يكون المقياس قادر على تحقيق أغراض البحث يجب أن يكون مساويا أو أكبر من 0,6.

الجدول رقم 2-3: معاملات ألفا كرو نباخ لمتغيرات الدراسة.

عدد العبارات	ألفا كرو نباخ	المحور
5	0.910	أجهزة ومعدات
5	0.908	برمجيات
5	0.910	قاعدة البيانات
5	0.91	العاملين
10	0.909	محور فعالية نظم المعلومات الإدارية (MIS) في الشركة saa
05	0.911	بمحور استراتيجية الشركة في نظم المعلومات في تحسين برنامج ORASS

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-3) نلاحظ أن قيم معامل الثبات ألفا كرو نباخ للمتغيرات أو محاور الدراسة أكبر من 0,6 وهي قيم تعبر على مدى قوة ثبات الاستبيان، حيث حقق البعد الأول أجهزة ومعدات ثباتا بنسبة 91.0% وحقق البعد الثاني برمجيات ثباتا بنسبة 90.8% في حين حقق البعد الثالث قاعدة البيانات نسبة الثبات 91.0% وحقق البعد الرابع العاملين نسبة ثبات 91% وحقق البعد الخامس فعالية نظم المعلومات الإدارية في الشركة saa ثباتا بنسبة 90.9%، وحققت عبارات المحور الثالث بمحور استراتيجية الشركة في نظم المعلومات في تحسين برنامج ORASS نسبة ثبات 90.1% وهي كلها نسب قوية تدل على قوة ثبات عالية للاستبيان.

خامسا: تحليل نتائج المحاور

يتم حساب كل من متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي تم الإشارة إليها سابقا.

ثبات أداة الدراسة:

- يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على معامل الثبات ألفا كرو نباخ والذي يعتبر أحد أهم طرق قياس الثبات الداخلي، والجدول أدناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول رقم 2-4: معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرو نباخ) حجم العينة (N=).

عدد العبارات	ألفا كرو نباخ
33	0.913

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-4) فنلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ تساوي 0.913 أي 91.3% من العينة يعيدون نفس الإجابة إذا أعيد استجوابهم وهي نسبة جيدة وتعبر عن درجة عالية لمصداقية الإجابات وعلى الثبات الداخلي لعبارة الاستبيان.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

يعد قيامنا بتفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج SPSS ، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة والتي شملت 69 عامل من المديرية الجهوية للتأمين .

المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

نتطرق في هذه الفقرة إلى دراسة توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، مستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

الجدول رقم 2-5: التوزيع التكراري للعينة حسب العمر.

العمر	التكرار المطلق	التكرار النسبي
25	1	٪14
29	5	٪72
30	4	٪58
31	2	٪29
32	4	٪58
33	3	٪43
34	2	٪29
35	2	٪29
36	3	٪43
37	1	٪14
38	3	٪43
39	3	٪43
40	5	٪72
41	2	٪29
42	2	٪29

43	4	٪58
45	5	٪72
46	3	٪43
47	2	٪29
48	2	٪29
49	1	٪14
50	4	٪58
51	1	٪14
52	1	٪14
53	1	٪14
55	2	٪29
56	1	٪14
المجموع	69	٪100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (2-5) فإن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الفئات العمرية فنجد أن أكبر نسبة هو الفئة العمرية المتكونة من (29 سنة، 40 سنة، 49 سنة) كبيرة تقدر بـ ٪72 وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة في حين نجد أن الفئة العمرية (30 سنة، 32 سنة، 43 سنة، 50 سنة) بنسبة ٪58 أما الفئة العمرية (33 سنة، 36 سنة، 38 سنة، 39 سنة، 46 سنة) بنسبة ٪43 في حين الفئة العمرية (31 سنة، 34 سنة، 35 سنة، 41 سنة، 42 سنة، 47 سنة، 48 سنة، 55 سنة) بنسبة ٪29 ثم تليها الفئة العمرية (25 سنة، 37 سنة، 49 سنة، 51 سنة، 52 سنة، 53 سنة، 56 سنة) بنسبة ٪14.

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم 02-6: التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	41	٪59.4
أنثى	28	٪40.6
المجموع	69	٪100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-6) يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الذكور (59.4%) وهي أكبر نسبة من الإناث التي أجابت على فقرات الاستبانة وكانت نسبتهم (40.6%)، أي يمثل الذكور 41 فرد من العينة مقابل 28 فرد من الإناث.

• توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى العلمي:

الجدول رقم 2-7: التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي.

التكرار النسبي	التكرار المطلق	مستوى العلمي
43%	3	ثانوي
13%	9	ليسانس
58%	4	تقني سامي
24.6%	17	دبلوم مهني
30.4%	21	ماستر
87%	6	مهندس
58%	4	ماجستير
72%	5	دكتوراه
100%	69	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

نلاحظ الجدول (2-7) يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين المستويات التعليمية فنجد أن أكبر نسبة هي مهندس بنسبة كبيرة جدا تقدر بـ 87% وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة ثم يليها مستوى دكتوراه بنسبة 72% ثم يليها مستوى ماجستير وتقني سامي بنسبة 58% ثم مستوى أقل وهو ثانوي بنسبة 43% ثم يليها ماستر بنسبة 30.4% ثم تليها أخيرا التي لديها مستوى ليسانس بنسبة 13%

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

الجدول رقم 2-8: التوزيع التكراري للعينة حسب المسمى الوظيفي.

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الوظيفة
14.5%	10	موظف
39.1%	27	رئيس فرع أو نائب رئيس مصلحة
33.3%	23	رئيس مصلحة
13.0%	09	مدير أو رئيس وكالة أو دائرة
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ من الجدول السابق (2-8) أن توزيع عينة الدراسة تتوزع بنسب مختلفة بين الوظائف الإدارية، فنجد أن المجيبين على الموظف تبلغ نسبتهم 14.5%، أما المجيبين على رئيس فرع أو نائب رئيس مصلحة بلغت نسبتهم 39.1% وهي أكبر نسبة، أما المجيبين على رئيس مصلحة فبلغت نسبتهم 33.3%، وأخيرا الذين أجابوا على مدير أو رئيس وكالة أو دائرة نسبتهم بلغت 13.0% وهي أقل نسبة.

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي:

الجدول رقم 2-9: التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى الوظيفي.

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الخبرة المهنية
31.9%	22	الإدارة العليا
53.6%	37	الإدارة الوسطى
14.5%	10	الإدارة تشغيلية
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ من الجدول السابق (2-9) أن توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي كانوا موزعين على النحو التالي، فكانت نسبة الأشخاص المجيبين على الاستبانة في مستوى الإدارة العليا 31.9% من المجيبين على فقرات الاستبانة، بينما بلغت نسبة الأشخاص المجيبين على الاستبانة في مستوى الإدارة الوسطى 53.6% هي أعلى نسبة، بينما بلغت نسبة المجيبين على الاستبانة في مستوى الإدارة تشغيلية 14.5% هي أقل نسبة.

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

الجدول رقم 2-10: التوزيع التكراري للعينة حسب عدد سنوات الخبرة.

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الخبرة المهنية
7.2%	5	أقل من 5 سنوات
21.7%	15	من 5 إلى 10 سنوات
36.2%	25	من 10 إلى 15 سنة
18.7%	13	من 15 إلى 20 سنة
15.9%	11	أكثر من 20 سنة
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (2-10)، أن توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث كانوا موزعين على النحو التالي، فبلغت نسبة الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات 7.2% وهي أقل نسبة من المجيبين، بينما بلغت نسبة الذين خبرتهم من 5 إلى 10

الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمينات (المديرية الجهوية SAA بورقلة)

سنوات 21.7٪، بينما بلغت نسبة الذين أجابوا على الفقرات الاستبانة وخبرتهم تتراوح بين 10 إلى 15 سنة 36.2٪ وهي أكبر نسبة من المجيبين، وبلغت نسبة المجيبين على لاستبانة وتتراوح أعمارهم بين 15 إلى 20 سنة 18.7٪، وأخيرا بلغت نسبة الذين سنوات خبراتهم أكثر من 20 سنة 15.9٪.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

تمت صياغة الفرضية الصفرية أو فرضية العدم H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

1. H_0 : فرضية العدم لا يوجد مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة الوطنية للتأمين
 2. H_1 : فرضية البديلة يوجد مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة الوطنية للتأمين
- لاختبار هذه الفرضية نقوم بقياس اتجاه أفراد العينة تجاه الأسئلة بحساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حسب كل محور من محاور الدراسة.

النتائج الخاصة بالمحور الأول:

البعد الأول: قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات بعد معدات والأجهزة

الجدول رقم 2-11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل الأول أو بعد معدات والأجهزة.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات
موافق	0,949	4,52	1. يتم استخدام مختلف البرامج المكتبية في الإدارة (word, Exel, pdf) .
موافق بشدة	0,693	4,41	2. يتم استخدام برنامج ORASS في شركة SAA.
موافق بشدة	0,980	4,26	3. يتوفر النظام المستخدم على مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات.
موافق	0,758	4,45	4. تتناسب وسائل إدخال البيانات مع احتياجات العمل في شركة SAA.
موافق بشدة	1,087	4,23	5. تتناسب وسائل إخراج المعلومات مع احتياجات العمل في شركة SAA.
موافق بشدة	1,061	4,19	6. تتوفر لدى SAA تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية.
موافق بشدة	1,224	3,97	7. تتناسب الشبكة وسرعة الأجهزة مع احتياجات العمل في الشركة SAA.
موافق	0.96457	4.29	البعد الأول: معدات والأجهزة

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-11) يتضح أن الشركة توفر معدات والأجهزة بشكل جيد من خلال توفير المستلزمات الضرورية وتوفير الدعم الكافي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد معدات والأجهزة 4.29 بانحراف معياري قدره 0.964، مما يبين اتجاه العينة وفق هذا البعد كان موافقا. حيث تصدرت في المرتبة الأولى عبارة " يتم استخدام مختلف البرامج المكتبية في الإدارة

(Word, Excel, PDF) "بمتوسط حسابي 4.52 وانحراف معياري 0.949 وفي الترتيب الأخير من فئة العبارات ذات الاتجاه موافق بشدة عبارة " يتم استخدام برنامج ORASS في شركة SAA " بمتوسط حسابي 4.41 وانحراف معياري 0.693 أي أن الشركة تقوم بتشجيع الأفراد على استغلال النظام وإنجاحه والتطوير مع العلم أنها تقوم بالدعم الكافي لكافة الأفراد من الموارد المادية والبشرية.

البعد الثاني: قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات بعد البرمجيات

الجدول رقم 2-12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل البرمجيات.

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1. يوفر برنامج ORASS المعلومات بالكمية والدقة المناسبة مع سرعة استرجاع المعلومات.	4.00	1.237	موافق بشدة
2. يتناسب برنامج ORASS مع متطلبات العمل في شركة SAA.	4.13	0.999	موافق بشدة
3. يتميز برنامج ORASS وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.	4.01	1.118	موافق بشدة
4. يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب وحاجة العمل في SAA.	3.61	1.320	موافق بشدة
البعد الثاني: البرمجيات	3.9375	1.1685	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-12) يتضح أن بعد البرمجيات كان موافق بشدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد البرمجيات 3.93 وانحراف معياري قدره 1.168، وهذا راجع إلى أن كل العبارات باتجاه موافق بشدة، حيث احتلت المرتبة الأولى عبارة " يوفر برنامج ORASS المعلومات بالكمية والدقة المناسبة مع سرعة استرجاع المعلومات." بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 1.237 وفي الأخير عبارة " يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب وحاجة العمل في SAA." بمتوسط حسابي 3.61 وانحراف معياري 1.320 فنلاحظ أن أفراد العينة يرون أن البرامج المكونة داخل النظام ملائمة لجميع أفراد العينة وتلبي جميع متطلباتهم.

البعد الثالث: قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات بعد قاعدة البيانات

الجدول رقم 2-13: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل بعد قاعدة البيانات.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرحح	العبارات
موافق بشدة	1.387	3.75	1. تتناسب نظم المعلومات ORASS المتاحة مع احتياجات الوظيفة للعاملين.
محايد	1.091	3.32	2. يوجد مبالغة في سرعة المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.
موافق بشدة	1.025	3.91	3. يتم تشجيع الإدارة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في شركة SAA.
موافق بشدة	1.113	4.10	4. توفر الإدارة العليا (الجزائر) البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية في شركة SAA.
موافق بشدة	0.983	4.22	5. تقدم الإدارة العليا (الجزائر) الدعم المالي اللازم لاستخدام نظم المعلومات الإدارية (ORASS) في شركة SAA.
موافق بشدة	1.1198	3.86	البعد الثالث: قاعدة البيانات

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-13) يتضح أن معظم أفراد العينة موافقة بشدة على بعض عبارات بعد قاعدة البيانات ومحايدة في عبارة واحدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد كفاءة قسم المعلومات 3.86 وانحراف معياري قدره 1.119، مما يبين اتجاه العينة وفق هذا البعد كان موافق بشدة، حيث كانت في أول الترتيب عبارة " تتناسب نظم المعلومات ORASS المتاحة مع احتياجات الوظيفة للعاملين." بمتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 1.387 في حين في المرتبة الأخيرة تأتي عبارة " يوجد مبالغة في سرعة المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة." بمتوسط حسابي 3.32 وانحراف معياري 1.091 وهذا ما يعني أن أفراد العينة يرون أن هناك مبالغة في سرعة المعلومات الإدارية.

البعد الرابع: قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات بعد العاملين

الجدول رقم 2-14: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل بعد العاملين.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات
موافق بشدة	1.270	3.78	1. يتم الاتصال المباشر بين عاملين قسم نظم المعلومات الإدارية مع العاملين بالمصالح الأخرى في شركة SAA.
موافق بشدة	1.327	3.72	2. يجب القسم الفني المختص بنظم المعلومات الإدارية بسرعة على استفسارات العاملين في شركة SAA.
موافق بشدة	1.408	3.58	3. يمتاز العاملون في قسم نظم المعلومات بالعلاقة الجيدة مع كافة العاملين في شركة SAA.
موافق بشدة	1.328	3.97	4. يستطيع عاملون لقسم نظم المعلومات من إضافة وتصحيح نقائص نظم المعلومات متعلقة بشركة saa.
موافق بشدة	1.33325	3.7625	البعد الرابع: العاملين

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-14) يتضح أن معظم أفراد العينة موافق بشدة على جميع عبارات بعد العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد العاملين 3.76 بانحراف معياري قدره 1.333، مما يبين اتجاه العينة وفق هذا البعد كان موافق بشدة، حيث احتلت المرتبة الأولى عبارة " يستطيع عاملون لقسم نظم المعلومات من إضافة وتصحيح نقائص نظم المعلومات متعلقة بشركة saa." بمتوسط حسابي 3.97 وانحراف معياري 1.328 في حين المرتبة الأخيرة عبارة " يمتاز العاملون في قسم نظم المعلومات بالعلاقة الجيدة مع كافة العاملين في شركة SAA." بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 1.408 وهذا ما يفسر أن أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة على نظم المعلومات الإدارية لكل ما يقدمه من معلومات.

المحور الثاني: قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات بعد فعالية نظم المعلومات الإدارية

الجدول رقم 2-15: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل بعد فعالية نظم المعلومات الإدارية.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات
موافق بشدة	1.377	3.96	1. تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى رفع فاعلية أداء العاملين في شركة SAA.
موافق بشدة	1.290	3.80	2. تساهم نظم المعلومات الإدارية في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات في شركة SAA.
موافق بشدة	1.250	3.71	3. تساهم نظم المعلومات الإدارية في زيادة بذل الجهد لإنجاز العمل اليومي في شركة SAA.
موافق بشدة	1.091	3.57	4. يتم تحسين نظم المعلومات الإدارية على التصرف في المواقف الحرجة.
موافق بشدة	1.102	3.70	5. تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى سرعة إنجاز العمل في شركة SAA.
موافق بشدة	1.252	4.14	6. توفر نظم المعلومات الإدارية حصيلة معلوماتية كافية عن العمل في شركة SAA.
موافق بشدة	1.293	4.06	7. تساهم نظم المعلومات الإدارية في تطوير مهارات العاملين بشركة SAA عن طريق التبرصات.
موافق	1.202	4.23	8. يسهم نظم المعلومات في زيادة الأرباح شركة SAA.
موافق بشدة	1.232125	3.89625	المحور الثاني: فعالية نظم المعلومات الإدارية

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-15) يتضح أن معظم أفراد العينة موافق بشدة على معظم عبارات بعد فعالية نظم المعلومات الإدارية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد إعادة هندسة العمليات 3.89 بانحراف معياري قدره 1.232، مما يبين اتجاه العينة وفق هذا البعد كان موافق بشدة، فتصدرت في المرتبة الأولى عبارة " يسهم نظم المعلومات في زيادة الأرباح شركة SAA." ذات الاتجاه الموافق بمتوسط حسابي 4.23 وانحراف معياري 1.202 أما باقي العبارات كانت كلها ذات اتجاه موافق بشدة أول عبارة كانت " توفر نظم المعلومات الإدارية حصيلة معلوماتية كافية عن العمل في شركة SAA." بمتوسط حسابي

4.14 وانحراف معياري 1.252 وهذا ما يدل أن الشركة تأخذ بعين الاعتبار الوضع الحالي التي هيا عليه وتسعى للوصول إلى الأحسن من خلال التطوير في النظام وكذلك الأفراد لهم الاستعداد في تطوير نظم المعلومات الإدارية والتغيير في الإجراءات من أجل إنجاح المشروع وبدرجة كبيرة.

المحور الثالث: قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات المحور الثالث استراتيجية الشركة في نظم المعلومات الإدارية في تحسين برنامج ORASS

الجدول رقم 2-16: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع استراتيجية الشركة.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات
موافق بشدة	1.447	3.90	1. تتبنى الإدارة العليا في مؤسستكم saa (مديرية الجهوية ورقلة) تسيير الاستراتيجي وتلتزم به.
موافق بشدة	1.472	3.67	2. لدى جميع العاملين معرفة كاملة برؤية المستقبلية لشركة saa.
موافق بشدة	1.540	3.51	3. يتم استشارة لعاملين قبل وضع الاستراتيجيات في شركة saa.
محايد	1.384	3.23	4. تستعين شركة saa بمعلومات خارجية لوضع استراتيجيتها.
موافق بشدة	1.127	3.61	5. تسمح نظم المعلومات مراقبة أوضاع التشغيل الداخلي وملائمة الشركة مع البيئة الخارجية.
موافق بشدة	1.394	3.584	المحور الثالث: استراتيجية الشركة

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-16) يتضح أن معظم أفراد العينة موافقة بشدة على معظم عبارات محور استراتيجية المنظمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات محور استراتيجية المنظمة 3.58 بانحراف معياري قدره 1.394، مما يبين اتجاه العينة وفق هذا المحور كان موافقا بشدة، حيث احتلت المرتبة الأولى عبارة " تتبنى الإدارة العليا في مؤسستكم saa (مديرية الجهوية ورقلة) تسيير الاستراتيجي وتلتزم به." بمتوسط حسابي 3.90 وانحراف معياري 1.447 في حين في المرتبة الأخيرة ذات الاتجاه الموافق بشدة تأتي عبارة " يتم استشارة لعاملين قبل وضع الاستراتيجيات في شركة saa." بمتوسط حسابي 3.51 وانحراف معياري 1.540 ونلاحظ كذلك أن هناك عبارة ذات الاتجاه المحايد هي " تستعين شركة saa بمعلومات خارجية لوضع استراتيجيتها." بمتوسط حسابي 3.23 وانحراف معياري 1.384.

الجدول رقم 2-17: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل من أبعاد نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية المنظمة.

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
1	المتوسط العام لبعدها معدات والأجهزة	4.29	0.96457	مرتفع
2	المتوسط العام لبعدها البرمجيات	3.9375	1.1685	متوسط
3	المتوسط العام لبعدها قاعدة البيانات	3.86	1.1198	متوسط
4	المتوسط العام لبعدها العاملين	3.7625	1.33325	متوسط
	المتوسط العام للمتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية	3.9625	1.14653	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يوضح الجدول (2-17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد في المؤسسة الوطنية للتأمين بورقلة حول أبعاد نظم المعلومات الإدارية، حيث أوضحت النتائج أن أغلب النتائج جاءت بمستوى متوسط وأعلى متوسط حسابي كان لبعدها معدات والأجهزة قدره 4.29 وانحراف معياري 0.964، يليه بعدها البرمجيات بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري 1.168 وهذا يدل على أهمية معدات و الأجهزة و البرمجيات في المؤسسة وهذا يثبت إدراك الأفراد بأهمية البعدين السابقين داخل المؤسسة، وفي الأخير يأتي بعدها العاملين بمتوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 1.333 وهذا يرجع إلى عدم اهتمام الإدارة بشكل كبير تطوير مهارات العاملين.

عموماً هناك نظرة إيجابية حول عبارات نظم المعلومات الإدارية لدى الباحثين في المؤسسة وهذا ما يدل على أن هناك مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات الإدارية لأفراد عينة الدراسة وهو ما تأكدته الفرضية الأولى على أنه يوجد مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة الوطنية للتأمين ومن هنا نحصل على الإجابة المتعلقة بالسؤال الأول على أن مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية كان متوسط.

تحليل معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة

يبين الجدول التالي مصفوفة الارتباط ما بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة في شركة الوطنية للتأمين ورقلة:

الجدول رقم 2-18: معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة

		المحور الاول	المحور الثاني
نظم المعلومات الإدارية	Pearson Correlation Coefficient	1	0.293
	معامل الارتباط بيرسون Sig. (2-tailed) N	69	0.014 69
استراتيجية الشركة	Pearson Correlation Coefficient	0.293	1
	معامل الارتباط بيرسون Sig. (2-tailed) N	0.014 69	69

** هناك ارتباط عند القيمة sig تساوي 0.05 ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي

يوضح الجدول (2-18) قيمة معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة حيث نلاحظ ان قيمة sig= 0.01 وهي قيمة أكبر من مستوى الدالة sig= 0.01. وقيمة معامل الارتباط بلغت $r = 0.29$ ، وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة أي أن هناك ارتباط خطي موجب بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة يصل إلى 29.3 % وهي نسبة متوسطة.

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تمت صياغة الفرضية الصفرية أو فرضية العدم H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

H_0 : فرضية العدم لا يؤثر نظم المعلومات الإدارية بدرجة منخفضة في الرفع من استراتيجية الشركة.

H_1 : فرضية البديلة يؤثر نظم المعلومات الإدارية بدرجة منخفضة في الرفع من استراتيجية الشركة.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم على تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات

المستقلة هي (نظم المعلومات الإدارية) والمتغير التابع هو (استراتيجية الشركة) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين

المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

تحليل تباين خط الانحدار

الجدول رقم 2-19: الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح R-deux ajusté	الخطأ المعياري للتقدير
,025 ^a	,001	,030	,893

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم (2-19) معامل الارتباط الخطي بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية كمتغيرات مستقلة واستراتيجية الشركة كمتغير تابع هو (25%) أي أن هناك ارتباط منخفضة بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (1%)، بمعنى أن (1%) من استراتيجية الشركة يعود لعوامل نظم المعلومات الإدارية، والنسبة المتبقية (89.3%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

تباين خط الانحدار

الجدول رقم 2-20: يوضح تحليل تباين خط الانحدار.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الانحدار	2.524	2	1.262	,020	,980b
البواقي	2.114	66	62.305		معنوية
المجموع	4.638	68			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول (2-20) نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.524 ومجموع مربعات البواقي هو 2.114 ومجموع المربعات الكلي يساوي 4.638؛
- درجة حرية الانحدار هي 2 ودرجة حرية البواقي 66؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.262 ومعدل مربعات البواقي 62.305؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 0.020؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.980 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة

الجدول رقم 2-21: اختبار الانحدار البسيط.

النموذج	معامل الانحدار	Bêta	قيمة T	مستوى الدلالة
قيمة الثابتة	1.949	0.293	0.005	0.000
المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية	0.394		0.014	معنوية

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول (2-21) نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.949 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار b فهو 0.29 فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل؛

- نتيجة الاختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار على المتغير المستقل 0.005؛

كما نلاحظ أن إشارة معامل Bêta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة لنظم المعلومات الإدارية كلما زادت استراتيجية الشركة

فمعادلة خط الانحدار هي: $Y = 1.94 + 0.39x$

تحليل الانحدار الخطي المتدرج

الانحدار المتدرج:

الجدول رقم 2-22: يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح R-deux ajusté	الخطأ المعياري للتقدير
0.424	0.180	0.167	0.97911316

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (2-22) أن:

- معامل الارتباط يساوي 0.42 يعني أيضا أن العلاقة بين قاعدة البيانات واستراتيجية الشركة علاقة طردية، كلما كانت قاعدة البيانات ممتازة ومعتبرا كلما عاد إيجابا على استراتيجية الشركة، وقوة هذه العلاقة هي 0.42.

- معامل التحديد يساوي 0.18

- مربع معامل الارتباط يساوي 0.16، والخطأ المعياري في التقدير 0.97. وهذا يعني أن المتغير المستقل دعم موردي النظام يفسر ما مقداره 18٪ من التغير الحاصل في المتغير التابع استراتيجية الشركة. الجدول رقم 2-23: تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة الاختبار	Sig مستوى المعنوية
الانحدار	4.069	1	14.069	14.675	0.000
البواقي	4.230	67	0.959		معنوية
المجموع	8.299	68			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول (2-23) تحليل تباين خط الانحدار ونلاحظ أن قيمة F تساوي 14.67 بقيمة احتمالية sig 0.00 أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وهو الانحدار معنوي لا يساوي الصفر وبالتالي توجد علاقة بين المتغير التابع وبعد قاعدة البيانات.

عرض نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

تمت صياغة الفرضية الصفرية أو فرضية العدم H0 والفرضية البديلة H1 كما يلي:

H0- فرضية العدم: لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين كل من نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة يعزي للمتغيرات (معدات والأجهزة، البرمجيات، قاعدة البيانات، العاملين).

H1- الفرضية البديلة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين كل من نظم المعلومات واستراتيجية الشركة يعزي للمتغيرات (معدات والأجهزة، البرمجيات، قاعدة البيانات، العاملين).

لاختبار هذه الفرضية نستخدم على تحليل التباين الأحادي

اختبار ANOVA

✓ تحليل التباين الأحادي بين محور استراتيجية الشركة بالنسبة لمعدات والأجهزة

الجدول رقم 2-24: تحليل ANOVA بين محور استراتيجية الشركة والمتغير معدات والأجهزة.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
				قيمة الاختبار	مستوى المعنوية
بين المجموعات	16.049	4	4.012	5.685	0.001
داخل المجموعات	45.168	64	0.706		
الإجمالي	61.217	68			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول (2-24) النتائج الخاصة بتحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق بين اجابات عينة الدراسة

حسب معدات والأجهزة يتبين لنا قيم F دالة إحصائيا وعليه نقبل الفرضية العدمية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1

مما يعني أنه لا توجد فروق ذو دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حسب بما يتعلق بفعالية نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة يعزى إلى معدات والأجهزة.

✓ تحليل التباين الأحادي بين محور استراتيجية الشركة بالنسبة للبرمجيات

الجدول رقم 2-25: تحليل ANOVA بين محور استراتيجية الشركة والبرمجيات.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
				قيمة الاختبار	مستوى المعنوية
بين المجموعات	41.758	4	10.440	8.546	0.000
داخل المجموعات	78.184	64	1.222		
الإجمالي	119.942	68			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول (2-25) النتائج الخاصة بتحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق بين اجابات عينة

الدراسة حسب البرمجيات يتبين لنا قيم F غير دالة إحصائيا وعليه نقبل الفرضية العدمية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1

مما يعني أنه توجد فروقات ذو دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة بما يتعلق بفعالية نظم المعلومات الإدارية يعزى إلى

البرمجيات.

✓ تحليل التباين الأحادي بين محور استراتيجية الشركة بالنسبة قاعدة البيانات

الجدول رقم 2-26: تحليل ANOVA بين محور استراتيجيات الشركة وقاعدة البيانات.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
			قيمة الاختبار	مستوى المعنوية	
بين المجموعات	57.348	4	14.337	10.197	0.000
داخل المجموعات	89.986	64	1.406		
الإجمالي	147.333	68			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول (2-26) النتائج الخاصة بتحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق بين إجابات عينة الدراسة

حسب قاعدة البيانات يتبين لنا قيم F غير دالة إحصائيا وعليه نقبل الفرضية العدمية H0 ونرفض البديلة H1

مما يعني أنه لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة بما يتعلق بفعالية نظم المعلومات الإدارية يعزى إلى

قاعدة البيانات.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة من اجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى

النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة:

كما أسلفنا سابقا أن متغيرات الدراسة هي نظم المعلومات الإدارية MIS كمتغير مستقل واستراتيجية الشركة كمتغير تابع.

- بالنسبة لتوزيع العينة حسب العمر، من خلال الجدول رقم 2-6 يتبين لنا التباين والاختلاف الواضح في الأعمار بين الفئات العمرية ، حيث طغت الفئة العمرية المتكونة من (29 سنة، 40 سنة، 49 سنة) وحصلت على نسبة 72٪ مما بين حجم قوة العمل لهذه الفئة الشبابية وهي نقطة قوة لصالح الشركة تعتمد عليها لتحقيق أهدافها وتسيير شؤونها الإدارية بعدها تأتي الفئة التي

تتراوح أعمارهم بين (30 سنة، 32 سنة، 43 سنة، 50 سنة) بنسبة 58٪ من مجموع العينة المدروسة لها من الرزانة والحكمة في التسيير العقلاني والرشيدي اما الفئات التي تتراوح أعمارهم بين (33 سنة، 36 سنة، 38 سنة، 39 سنة، 46 سنة) نسبتهم 43٪ ، أما الذين أعمارهم (31 سنة، 34 سنة، 35 سنة، 41 سنة، 42 سنة، 47 سنة، 48 سنة، 55 سنة) نسبتهم 29٪ ، ثم تليها الفئة العمرية (25 سنة، 37 سنة، 49 سنة، 51 سنة، 52 سنة، 53 سنة، 56 سنة) بنسبتهم 14٪.

- من خلال الجدول رقم 2-7 للتوزيع التكراري للعينة حسب الجنس نجد أن هناك نسبة الذكور 59.4٪ أكبر من نسبة الإناث 40.6٪ وهو منطقي جدا خاصة بطبيعة المنطقة والعمل التقني الذي يتطلب الخروج والسفر إلى خارج الولاية والبحث عن فرص لتعزيز رقم العمال لأن الشركة تطمح إلى الربح وتحقيق قيمة مضافة.

- فيما يخص المستوى التعليمي من خلال نتائج المبينة في الجدول رقم 2-8 الذي يوضح أن العينة تتوزع على عدة مستويات تعليمية مختلفة النسب ولكن المهم الملاحظ أن أكبر نسبة من العينة هو مهندس بنسبة 87٪ وهي معتبرة وتعتبر كمورد بشري ذو كفاءة يمكن الاعتماد عليه بالنهوض بالشركة وتقديم أفضل الإنجازات وأهداف الاستراتيجية، يليها مستوى دكتوراه بنسبة 72٪ تشمل هذه الفئة تقريبا رؤساء المصالح والتي تلقت دعم من الشركة وأكملت دراستها في الجامعة مستوى بعدها يأتي التي لديها مؤهل ماجستير وتقني سامي بنسبة 58٪ ومعظمها في مجال التأمينات والتي استفادت من التكوين في مراكز التكوين الخاصة بالشركة والمعتمدة من طرف الدولة، ثم مستوى أقل وهو ثانوي بنسبة 43٪ ثم يليها مستوى ماستر بنسبة 30.4٪ ثم تليها أخيرا التي لديها مستوى ليسانس بنسبة 13٪.

- بالنسبة لتوزيع العينة حسب الرتب الوظيفية من خلال الجدول رقم 2-9 الذي يظهر أن نسبة الموظفين في رتبة رئيس فرع أو نائب رئيس مصلحة هي أكبر نسبة 39.1٪ نتيجة منطقية لسياسة التوظيف التي تتبعها الشركة من خلال توظيف الجامعيين ودخولهم العمل من رتبة رئيس فرع ليرقي بعد أكثر من 4 سنوات إلى نائب رئيس مصلحة وهي ما تتوافق مع النسب السابقة الذكر في نسبة مستوى ليسانس والأقدمية كتحصيل حاصل لذلك ، بعدها تأتي فئة رؤساء المصالح بنسبة 33.3٪ نتيجة لأن العينة كانت معظمها من المديرية الجهوية وبعض الوكالات الكبيرة الحجم نسبيا ، وهي نسبة تبين استقرار العمال في مناصبهم من خلال الهيكل التنظيمي للشركة وتدعيم المسيرين بكفاءات لها من المسؤولية والخبرة ما يمكن منافسة المنافسين في القطاع التأميني، بعدها تأتي الفئات الأخرى من موظفين عاديين 14.5٪ الذين لديهم مستوى ثانوي أو أقل ولهم خبرة معتبرة ولا تستطيع الشركة إبعادهم وهي تستفيد من خبرتهم في التأمينات ،وفي الأخير تأتي نسبة الإطارات السامية من مديرين ورؤساء الوكالات والدوائر بنسبة 13.0٪ والتي تعتبر منطقية جدا وهي الفئة المشرفة على التسيير العام للمديرية والوكالات التجارية.

- بالنسبة لتوزيع العينة حسب المستوى الوظيفي، من الجدول 2-10 كانوا موزعين على النحو التالي، نسبة الأشخاص في مستوى الإدارة الوسطى 53.6٪ هي أعلى نسبة، أما فكانت نسبة الأشخاص في مستوى الإدارة العليا 31.9٪، بينما بلغت نسبة الأشخاص في مستوى الإدارة تشغيلية 14.5٪ هي أقل نسبة.

- فيما يخص توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة ، من خلال الجدول رقم 2-11 يتبين أن هناك توزيع بنسب مختلفة للخبرة المهنية بين الأفراد وأكبر نسبة كانت للفئة التي لها خبرة بين 10 سنة إلى 15 سنة بنسبة 36.2٪ مؤشر ايجابي آخر يدل على استراتيجية الشركة والتغيير الذي أحدثته انظم المعلومات وإدخال نظام ما يسمى **Orass**، والمحافظة على هذا الجيل من العمال، بعدها تأتي الفئة التي لها خبرة بين 5 سنوات إلى 10 بنسبة 21.7٪ مما يفسر اهتمام الشركة بالشباب الجامعي والمحافظة عليه،

وقد انعكس ذلك بشكل واضح وهي نسبة معقولة ومباشرة بمستقل يمكن أن يكون مرضي جدا إذا استغلت الشركة هذه الفئة وحافظت عليها ، تليها فئة من 15 سنة إلى 20 سنة بنسبة 18.7%. ثم تليها الفئة الأقدمية وأصحاب الخبرة الأكثر من 20 سنة بنسبة 15.9% الذين لا تزال الشركة تعتمد عليهم في التسيير والتكوين والتوجيه خاصة في مجال تقنيات التأمين التي تعتمد على الخبرة ودراسة السوق وعلاقات العمل وكيفية التعامل مع المنافسين، بعدها تأتي الفئة الأقل نسبة 7.2%، فئة الخبرة لأقل من 5 سنوات وهي تبين بشكل دقيق نجاح استخدام نظم المعلومات الإدارية حيث بدأ الاستقرار في عدد العمال وإعادة دمجهم في مناصب تجارية بعدما أعطى تطبيق النظام أولى ثماره.

- من خلال دراسة اتجاه العينة نحو عبارات وفقرات الاستبيان فكانت حسب متوسطات اجاباتهم نحو الموافقة بشدة بنسب مرتفعة في معظم محاور الاستبيان.
- كان المتوسط الحسابي لبعدهم معدات والأجهزة بلغ 4.29 وهذا من خلال الجدول 2-12، أي أن العينة موافقة على أن الشركة تستخدم مختلف البرامج المكنية في الإدارة (word, excel, pdf) ، وكانت أعلى متوسط يخص العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.52 والتي تقول أن الشركة تستخدم برنامج ORASS بعدها تأتي العبارة الإدارة توفر النظام المستخدم على مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات ، بعدها عبارة تتناسب وسائل ادخال البيانات مع احتياجات العمل في شركة saa وعبارة تتناسب وسائل اخراج المعلومات مع احتياجات العمل في شركة saa بنسبة قدرها 4.23 وأيضا عبارة " تتوفر لدى saa تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة " وأخيرا عبارة تناسب الشبكة وسرعة الأجهزة مع احتياجات العمل في الشركة saa ، وتتابع وتراقب ذلك في جميع مراحل التنفيذ بنسبة 2.30 وهي نسب مقبولة جدا وتعبر عن الأهمية والدعم الذي توليه الشركة لهذا البعد بنسبة 3.97.
- بالنسبة للبعد الثاني البرمجيات، من خلال الجدول رقم 2-13 كان المتوسط الحسابي العام 3.93 أي العينة موافقة بشدة على عبارات البعد وهي مقبولة أن الشركة توفر البرنامج ORASS المعلومات بالكمية والدقة المناسبة مع السرعة استرجاع المعلومات، وقد قلص من عدد الأخطاء المرتكبة وخفف عنهم عبء الأعمال الروتينية وبسط لهم العمل لكن بنسبة متوسطة وأكبر متوسط حصلت عليه العبارة ر02 يتناسب برنامج ORASS مع متطلبات العمل في شركة SAA بمتوسط 4.13 مما يفسر أن جميع البرامج والتطبيقات تتماشى مع النظام ومناسبة له وتساعد على نقل المعلومات بين المديرية والوكالات.
- من خلال الجدول رقم 2-14 الذي يبين اتجاه العينة نحو عبارات البعد الثالث قاعدة البيانات، كان المتوسط الحسابي للبعد يقدر ب 3.86 مما يدل على أن العينة موافقة بشدة على بعض العبارات أي أن تقدم الإدارة العليا (saa الجزائر) الدعم المالي اللازم لاستخدام نظم المعلومات الإدارية (ORASS) في شركة SAA. وقد حصلت هذه العبارة 16 على أعلى متوسط قدر ب 4.22 حيث أنشئت هياكل جديدة خاصة بالمعلوماتية في كل من المديرية العامة لم تكن موجودة من قبل، وأنشأت بالمديريات الجهوية دائرة للأعلام الآلي بما يصلحتين واحدة خاصة بمتابعة البرامج وأخرى خاصة بصيانة العتاد ومتابعة الشبكة لم تكن موجودة قبل الاستخدام، كما أن قسم المعلومات له القدرة على التواصل بين الفروع والمديرية العامة والمديرية الجهوية وكذا موردي النظام.
- أما بالنسبة للبعد الرابع الخاص العاملين ومن خلال الجدول 2-15 يتبين متوسط البعد بلغ 3.76 أي أن العينة موافقة بشدة، حيث حصلت أكبر متوسط لصالح العبارة 20 التي تقول أن يستطيع عاملون لقسم نظم المعلومات من إضافة وتصحيح نقائص نظم المعلومات متعلقة بشركة saa بمتوسط حسابي يقدر ب 3.97 مما يفسر أن الشركة تقوم بتوفير دورات تكوينية و تدريبية

لأفراد قسم المعلوماتية وهو ما يفسر التطور الكبير للبرامج ومخرجات النظام الذي حصل من بداية الاستخدام إلى سنة 2022، مما جعل النظام يلبي جميع متطلبات العمل في جميع مجالات التأمين من تحرير العقود والتعويضات ومحاسبة كل العمليات بطريقة آلية ونقل المعلومات من الوكالات التجارية إلى المديرية الجهوية لتجميعها ثم إرسالها إلى المديرية العامة بالجزائر دون أن يسبب ذلك أي عطل في النشاط، كل ذلك كان بمثابة من موردي النظام وتدخلاتهم النوعية.

- من خلال الجدول 2-16 الذي يظهر توجه آراء العينة نحو موافقة بدرجة متوسطة على معظم عبارات المحور الخامس المتمثل في فعالية نظم المعلومات الإدارية حيث حصل على متوسط حسابي 3.89 لاحظنا أن أفراد العينة موافقة بشدة على أن نظم المعلومات تسهم في زيادة الأرباح شركة وأيضا تؤدي إلى رفع فعالية أداء العاملين حيث حصلت العبارة 28 التي تنص على أنه "يسهم نظم المعلومات في زيادة الأرباح شركة SAA" وكان المتوسط الحسابي لها 4.23 أي أن العينة على اعتقاد كبير جدا وعلى دراية تامة بضرورة إعادة توجيه من أجل التطبيق الأمثل للنظام وإنجاحه لمصلحتهم وتحقيقا لأهداف الشركة الاستراتيجية.
- بالنسبة لدراسة اتجاه العينة نحو عبارات المحور الثاني الذي يتضمن فقرات عن استراتيجية الشركة كما هو مبين في الجدول رقم 2-17 وقد حصل على متوسط للمحاور الرئيسية قدر ب 3.58، فكل أفراد العينة موافقة بشدة على بعض العبارات بدرجة كبيرة والبعض الآخر محايد، وكان أعلى متوسط حسابي للعبارة 01 من هذا المحور بمتوسط 3.90 أي أنه لدى جميع العاملين معرفة كاملة برؤية المستقبلية لشركة SAA بمتوسط 3.67، وأن أفراد العينة متفقة تماما على أن تسمح لنظم المعلومات مراقبة أوضاع التشغيل الداخلي وملائمة الشركة مع البيئة الخارجية، كما أن يتم استشارة لعاملين قبل وضع الاستراتيجيات في شركة، كل هذا كان نتيجة لتأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية وقد كانت هذه الأهداف المحققة السالفة الذكر من بين الأهداف الاستراتيجية للشركة من أجل تحسين و الرفع من استراتيجية الشركة لتمكين من تحسين خدماتها نحو زبائنهم، وبذلك يتحسن أدائها الإجمالي والذي يعود إيجابا و مباشرة على تحسين من ميزتها التنافسية في سوق التأمينات.

خلاصة الفصل الثاني

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين SAA من شركات التأمين الرائدة في القطاع، فهي تسعى بذلك كمعظم الشركات الاقتصادية إلى الاستمرارية في النشاط والريادة في الحصة السوقية، وتحقيق قيمة مضافة للاقتصاد الوطني، فقد تناول هذا الفصل كل ما يخص الدراسة الميدانية بداية بتقديم الشركة محل الدراسة، ثم عرض عينة وأدوات الدراسة بما فيها المنهج المستخدم، تمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان حيث تمت الاستعانة بمجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية للوصول إلى ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة، ثم تطرقنا إلى تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها، وكانت نتائج الدراسة كالاتي :

- الشركة الوطنية للتأمين تعمل على تحقيق ميزة تنافسية في سوق التأمينات في الجزائر من خلال تبني مشروع تطبيق نظم المعلومات الإدارية، وتطمح من خلاله إلى تحسين أدائها الكلي، وللوصول إلى هذا الهدف الاستراتيجي عملت على تحسين استراتيجيتها من خلال تطبيق هذا النظام المتكامل؛
- وعي إدارة الشركة العليا وأفرادها بأهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية، وكذا توفير الدعم المادي والمالي والبشري حقق لها ما كانت تهدف إليه وهو زيادة أرباح وهذا ما لمسناه من خلال دراستنا الميدانية؛
- الوعي بأهمية ادخال التكنولوجيا من خلال تبني مشروع استخدام (MIS) في المؤسسة مما ينعكس بالإيجاب على استراتيجية الشركة.

الختامة

الخاتمة

هدفت إشكالية الدراسة تحت عنوان: ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمين - ورقة؟ الى التعرف على نظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية الشركة من خلال دراسة ميدانية لشركة التأمين SAA.

أولا: اختبار الفرضيات

بعد عرض مختلف النتائج المتوصل إليها ومناقشتها، نقوم فيما يلي باختبار مدى صحة الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة والمتمثلة في:

الفرضية الأولى: يوجد مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة الوطنية للتأمين-ورقة.

قمنا باختبار هذه الفرضية من خلال عرض النتائج المتحصل عليها حول متوسط إجابات العاملين على محور نظم المعلومات الإدارية وتبين انه يوجد مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركة الوطنية للتأمين-ورقة وهذا ما يؤكد الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: يؤثر نظم المعلومات الإدارية بدرجة منخفضة في الرفع من استراتيجية الشركة.

بناء لما توصلنا إليه من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط والانحدار المتعدد التدريجي أثبتت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية يؤثر بدرجة منخفضة في الرفع من استراتيجية الشركة وهذا ما يؤكد الفرضية الثانية. وهذا يعني من الجانب الاقتصادي أن الشركة محل الدراسة تقوم بتحديد معداتها وقوعها بياناتها لكي تستطيع المنافسة وتكون رائدة وتحقق ربح في رقم أعمالها.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين كل من نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة يعزي للمتغيرات (معدات والأجهزة، البرمجيات، قاعدة البيانات، العاملين).

لاختبار هذه الفرضية قمنا سابقا بإجراء تحليل التباين الأحادي Anova بين كل من المتغير المستقل والتابع للمتغيرات (معدات والأجهزة، البرمجيات، قاعدة البيانات، العاملين). ووجدنا انه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية بين كل من نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة يعزي للمتغيرات (معدات والأجهزة، البرمجيات، قاعدة البيانات، العاملين)، وهذا يعني من الجانب الاقتصادي أن الشركة محل الدراسة تجدد أجهزتها ومعداتها وكذا برمجياتها وتقوم بإجراء دورات تكوينية وتدريبية للعاملين.

ثانيا: نتائج الدراسة

- حققت الشركة الوطنية للتأمين -ورقة نجاح كبير في استخدامها لنظم المعلومات الإدارية؛
- للشركة الوطنية للتأمين -ورقة كفاءات عالية متحصلة على شهادات جامعية لتسيير النظام؛
- الإدارة العليا في الشركة الوطنية للتأمين -ورقة تقدم الدعم وتعطي أهمية لاستغلال نظم المعلومات الإدارية MIS؛
- باستخدام معامل الارتباط بيرسون توصلنا إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بنسبة 29.3% بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة وهي تعتبر نسبة تأثير متوسطة، باعتبار أن ارتباط كل بعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية واستراتيجية الشركة متوسط؛

- يساعد النظام في القيام بالتخزين في عدة أوقات وفي عدة حواسيب باستخدام Server دون معرفة وشعور الموظف بذلك؛
- اختصار مجموعة من العمليات والمهام وتقليل استعمال الوثائق؛
- يقلل من إمكانية التلاعب بالمعطيات والمعلومات الموجودة في النظام؛
- تتم عملية نقل المعرفة بين العمال في حالة لزوم ذلك فهم يحرصون على نقل معارفهم وخبراتهم فيما بينهم بشكل طوعي؛

ثالثاً: الاقتراحات

- من خلال دراستنا النظرية والميدانية يمكن أن نخلص إلى بعض التوصيات والاقتراحات نذكر منها:
- على الشركة أن تواصل وتكثف من نشر الوعي لدى العاملين فيها بأهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية كهدف استراتيجي لقيادة الشركة نحو التميز؛
 - الاهتمام أكثر باستقطاب الكفاءات المتخصصة في المعلوماتية لتسيير التكنولوجيات الحديثة والتي تمتاز بالكفاءة؛
 - الاستغلال الأمثل للبيانات التي يوفرها النظام لكي يكون للشركة مخرجات أكثر وضوح؛
 - العمل على الإسراع في مشروع الإكسترنال لرفع أداء عمل الشركة؛
 - توسيع شبكة الإنترنت لتسهيل نقل البيانات بين الوكالات؛

المراجع

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- أحمد حسين إبراهيم: "المعلومات ودورها في تخطيط واتخاذ القرارات/التجربة المصرفية"، القاهرة، 1994، ص18-16.
- 2- ثابت عبد الرحمن إدريس: "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية"، 1991، ص28.
- 3- سليم إبراهيم الحسينية، "نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق"، عمان، الطبعة الثالثة 2002.
- 4- فايزة جمعة صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل، عمان، 2005، ص28-29.
- 5- عبد الستار محمد العلي: "نظم المعلومات والحاسبة الالكترونية"، البصرة، مطبوعات جامعة البصرة، 1998، ص78.
- 6- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الصفاء، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص27.
- 7- ديلسر، جاري، "1195) أساسيات الإدارة، المبادئ، والتطبيقات الحديثة"، ترجمة عبد القادر دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، ص31-32.
- 8- ابراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص56-55.
- 9- القاسم، عبد الرزاق محمد، "تحليل وتصميم نظام المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، دار الثقافة"، عمان، 2004، ص26.
- 10- أردان حاتم خضير العبيدي، أحمد محمد فهمي سعيد البرزنجي، "مدخل في استراتيجية الابداع التنظيمي ومكوناتها"، دار النشر دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية والعلوم الأخرى، بغداد، الطبعة الأولى، ص15.
- 11- جمال الدين المرسي ورفقائه، "التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية"، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص18.
- 12- ليث عبد الله القهوي، زياد كامل تلالا، بلال محمود الوادي، "جودة المعلومات والدكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة"، دار النشر، الأردن، ص127.
- 13- عبد القادر فهمي، "مدخل إلى دراسة الاستراتيجية"، دار النشر مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، ص18.
- 14- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "الإدارة الاستراتيجية موجهة تحديات القرن الواحد والعشرين"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999، ص18-17.
- 15- عبد العزيز بن صالح حيتور، "الإدارة الاستراتيجية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004، ص39.

المذكرات والأطروحات:

- 16- ماش فتيحة، "دور نظام المعلومات في رسم استراتيجية المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم"، 2004-2005، ص23.
- 17- خالد زيغان، أحمد خطيب، "إدارة المعرفة ونظم المعلومات"، ص81.
- 18- صفاء بوليفة، حجابي كريمة، "دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2013-2012، ص04.
- 19- بتواتي مليكة، "دور المعلومة في توجيه استراتيجية المؤسسة"، مذكرة ماستر، جامعة مستغانم، ص36-35.ذ.
- 20- صالح عبد الرضا رشيد، إحسان دهش جلاب، "الإدارة الاستراتيجية مدخل تكاملي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص79-78.

مجالات:

- 21- محمد محمود العلوان، زيد عيسى زيادات، دراسة بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية" المجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية الأردنية، مجلد(28)، عدد(1)، (2007).
- 22- تبيدي محمد حنفي، (2016)، بعنوان " دور نظم المعلومات الإدارية في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في المؤسسات بالتطبيق في وزارة المالية والاقتصاد وشؤون المستهلك في الخرطوم"، مجلة جامعة البحر الأحمر، العدد(7).
- 23- النوايسه، كفى حمود عبد الله(2009)، بعنوان " أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية"، مجلة دراسات-العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد36، العدد2، 332-358.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Maryse Salles, "**Stratégies des PME et intelligence économique- une méthode d'analyse du besoin, 2**".
- 2- Humbet Lesca, Elizabeth Lesca, "**Gestion de l'information –qualité de l'information et performance de l'entreprise**", (paris : litec, 1995), p11.
- 3- Michal PIDD, "**computer simulation in management science, 5th Edition**", England, 2004, p4-10.
- 4- Assya KHLAT et autre, "**Gestion des ressources humaines : Les défis RH en Algérie**", Edition Dar Al Adib, Oran, 2001, p151.
- 5- Loudon, Kenneth: "**Management information System, New Approach to Organization and Technology, Prentice- hall international**", p37.
- 6- Turban, E& Others: "**Introduction to information Technology, ed, New York John Wiley & Sons corporation**", 2003, pp278-286.
- 7- Bruno Martinet, Yves-Michel Marti, "**I'intelligence économique, ed. D'organisation, France**", p15.
- 8- François Jekubik, "**I'intelligence économique en pratique, ed. D'organisation, France**", 2001, p106.
- 9- Neal Pollock, Knowledge management and information Technology (know-It Encyclopedia, (2002).
- 10- Petroni, Albert, management information system contingencies in banks: a case study, Disaster prevention and management Volume (8), Number2, (1999).
- 11- Supattra, Boonmak (2007). "**The Influence of Management Information System and Information Technology on Management performance and Satisfaction**", 7th Global Conference on Business and Economics.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تحية طيبة:

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتعلق بالتعرف على " نظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية الشركة الوطنية للتأمينات (المديرية الجهوية ورقلة SAA)" دراسة الحالة بمؤسستكم وذلك كمتطلب للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير من جامعة قاصدي مرباح-ورقلة أرجو منكم الدعم و التعاون معي لإنجاح هذه الدراسة، وذلك بتفضلكم بالإجابة على أسئلة الاستمارة المرفقة، وأحيطكم علما أن كل المعلومات التي تقدمونها سوف تحاط بالسرية التامة وأن نتائج الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

البريد الإلكتروني: meriem19902@gmail.com

القسم الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية: يرجى وضع العلامة في الخانة المناسبة ل:

		سنة.....		العمر
		ذكر		الجنس
		أنثى		
ليسانس	دبلوم مهني	تقني سامي	ثانوي	مستوى التعليمي
دكتوراه	ماجستير	مهندس	ماستر	
مدير أو رئيس دائرة أو مدير فرع	رئيس مصلحة	رئيس فرع أو نائب رئيس مصلحة	موظف	المسمى الوظيفي
إدارة تشغيلية		إدارة الوسطى	إدارة العليا	المستوى الوظيفي
أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	من 15 إلى 20 سنة	عدد سنوات الخبرة
			أكثر من 20 سنة	

القسم الثاني: يرجى وضع العلامة في الخانة المناسبة ل:

المحور الأول: النتائج الخاصة بمكونات نظم المعلومات الإدارية في شركة SAA ورقلة					
أسئلة خاصة باستخدام أجهزة ومعدات شركة SAA					
الرقم	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	يتم استخدام مختلف البرامج المكتبية في الإدارة (word, Exel, pdf).				
02	يتم استخدام برنامج ORASS في شركة SAA.				
03	يتوفر النظام المستخدم على مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات.				
04	تتناسب وسائل إدخال البيانات مع احتياجات العمل في شركة SAA.				
05	تتناسب وسائل إخراج المعلومات مع احتياجات العمل في شركة SAA.				
06	تتوفر لدى SAA تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية.				
07	تتناسب الشبكة وسرعة الأجهزة مع احتياجات العمل في الشركة SAA.				
أسئلة متعلقة بفاعلية وكفاءة استخدام برمجيات ORASS في شركة SAA					
08	يوفر برنامج ORASS المعلومات بالكمية والدقة المناسبة مع سرعة استرجاع المعلومات.				
09	يتناسب برنامج ORASS مع متطلبات العمل في شركة SAA.				
10	يتميز برنامج ORASS وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.				
11	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب وحاجة العمل في SAA.				

أسئلة متعلقة بفاعلية وكفاءة قاعدة البيانات في برنامج ORASS في شركة SAA						
الرقم	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
12	تناسب نظم المعلومات ORASS المتاحة مع احتياجات الموظفين للعاملين.					
13	يوجد مبالغة في سرعة المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.					
14	يتم تشجيع الإدارة على استخدام نظم المعلومات الإدارية في شركة SAA.					
15	توفر الإدارة العليا (الجزائر) البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية في شركة SAA.					
16	تقدم الإدارة العليا (saaالجزائر) الدعم المالي اللازم لاستخدام نظم المعلومات الإدارية (ORASS) في شركة SAA.					
أسئلة المتعلقة بفاعلية العاملين في استخدام برنامج ORASS في شركة SAA						
الرقم	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	يتم الاتصال المباشر بين عاملين قسم نظم المعلومات الإدارية مع العاملين بالمصالح الأخرى في شركة SAA.					
18	يجيب القسم الفني المختص بنظم المعلومات الإدارية بسرعة على استفسارات العاملين في شركة SAA.					
19	يمتاز العاملون في قسم نظم المعلومات بالعلاقة الجيدة مع كافة العاملين في شركة SAA.					
20	يستطيع عاملون لقسم نظم المعلومات من إضافة وتصحيح نقائص نظم المعلومات متعلقة بشركة saa.					

المحور الثاني: فعالية نظم المعلومات الإدارية في الشركة SAA						
الرقم	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
21	تؤدي نظم المعلومات الادارية الى رفع فاعلية أداء العاملين في شركة SAA.					
22	تساهم نظم المعلومات الادارية في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات في شركة SAA.					
23	تساهم نظم المعلومات الادارية في زيادة بذل الجهد لإنجاز العمل اليومي في شركة SAA.					
24	يتم تحسين نظم المعلومات الإدارية على التصرف في المواقف الحرجة.					
25	تؤدي نظم المعلومات الإدارية الى سرعة انجاز العمل في شركة SAA.					
26	توفر نظم المعلومات الإدارية حصيلة معلوماتية كافية عن العمل في شركة SAA.					
27	تساهم نظم المعلومات الإدارية في تطوير مهارات العاملين بشركة SAA عن طريق التربصات					
28	يسهم نظم المعلومات في زيادة الأرباح شركة SAA.					
المحور الثالث: استراتيجية المنظمة في نظم المعلومات في تحسين برنامج ORASS						
الرقم	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
29	تبنى الإدارة العليا في مؤسستكم saa (مديرية الجهوية ورقلة) تسيير الاستراتيجي وتلتزم به.					
30	لدى جميع العاملين معرفة كاملة برؤية المستقبلية لشركة saa.					
31	يتم استشارة لعاملين قبل وضع الاستراتيجيات في شركة saa.					
32	تستعين شركة saa بمعلومات خارجية لوضع استراتيجيتها.					
33	تسمح نظم المعلومات مراقبة أوضاع التشغيل الداخلي وملائمة المنظمة مع البيئة الخارجية.					

المقابلة:

المقابلة مع كل من:

- رئيس دائرة الإعلام الآلي
- رئيس دائرة

أسئلة المقابلة: (ملغات)

- هل نظام MIS مستخدم على مستوى جميع الوظائف في المؤسسة؟
- هل تتناسب العمليات المبنية داخل نظام MIS مع كل وظائف المؤسسة؟
- هل يسمح لك بالاطلاع على كل المعلومات المتواجدة في المصالح؟
- هل تحفز الإدارة العليا العاملين على استخدام نظم المعلومات الإدارية MIS؟
- العمليات المبنية داخل نظام MIS تتناسب مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟
- يناسب نظام MIS المطبق مختلف القرارات المتخذة داخل المؤسسة؟
- هل يساهم نظم المعلومات الإدارية في نقل المعلومات بين العمال؟
- هل يساعد نظام MIS في تشارك المعلومات والمعارف والتنسيق بين المصالح؟
- هل تتبادل مع زملائك المعلومات التي تساعد على حل المشكلات؟

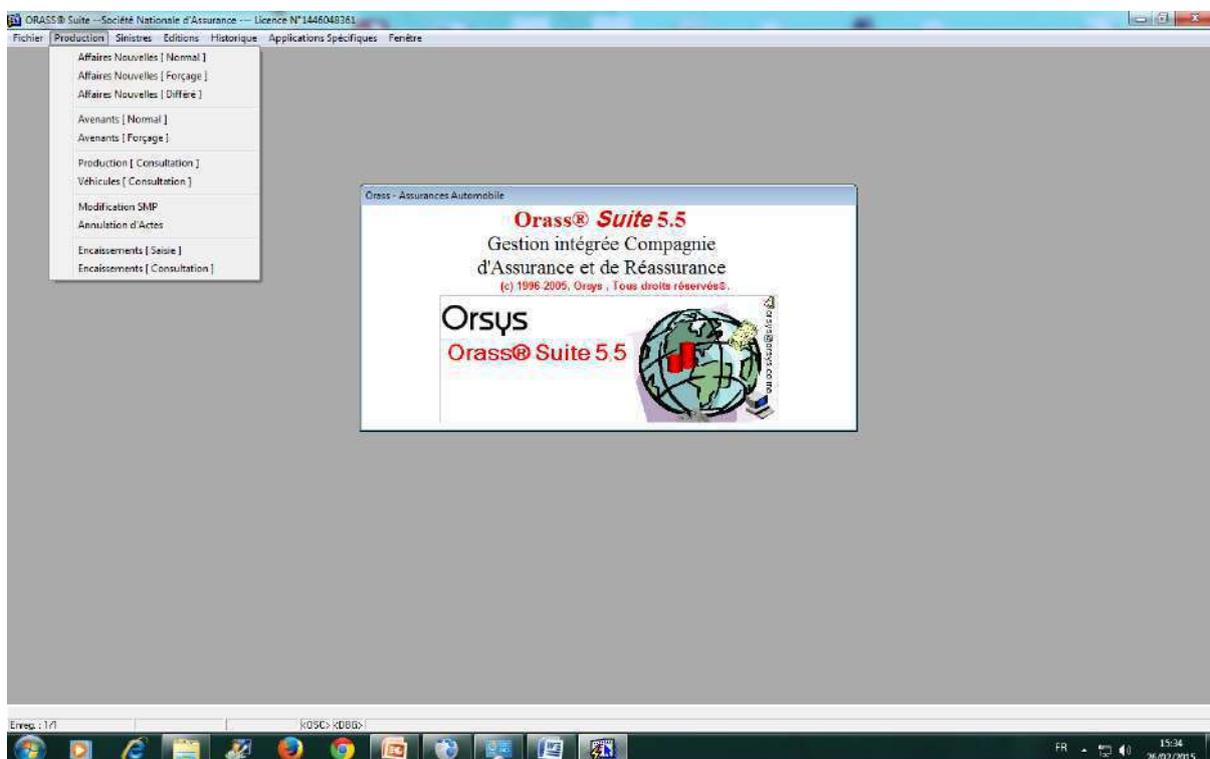
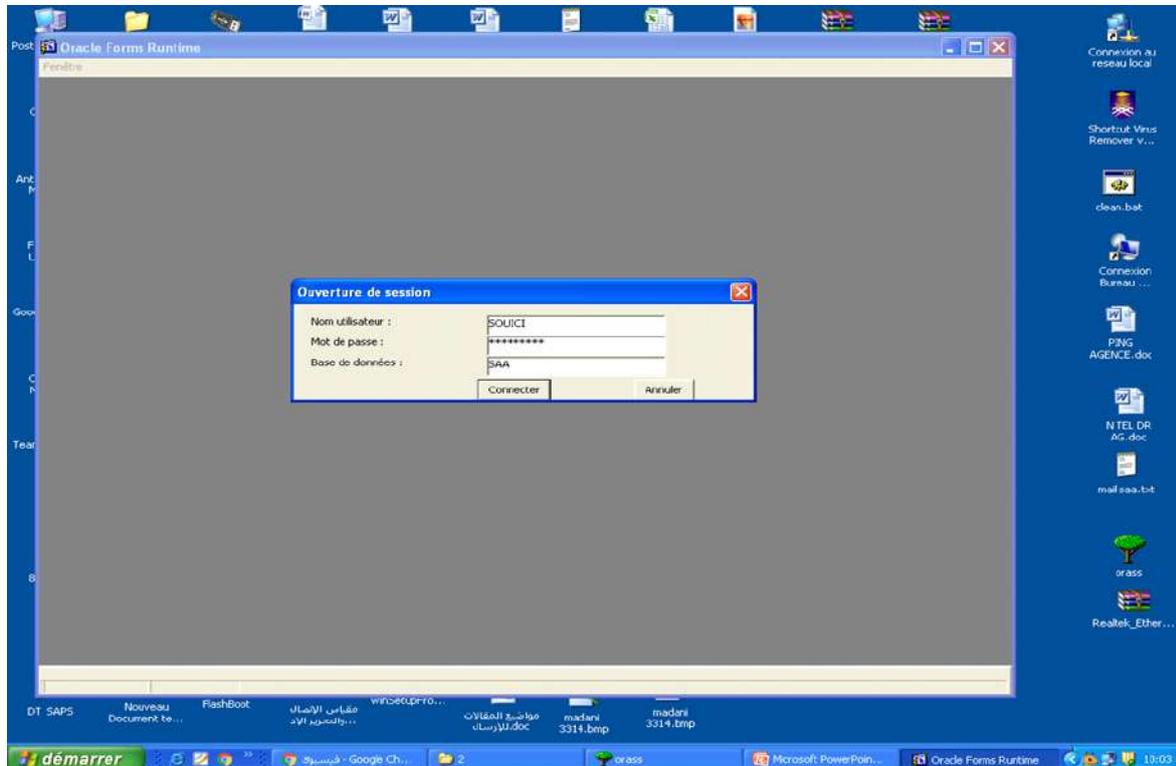
الخطة الزمنية:

- توزيع الاستبيان بتاريخ 2022/05/25
- استرجاع الإجابات الخاصة بالاستبيان بتاريخ 2022/05/26
- تفريغ الاستبيان في SPSS بتاريخ 2022/05/28
- إجراء مقابلة مع رئيس دائرة الإعلام الآلي يوم 2022/03/20 (ملغات)
- إجراء المقابلة مع نائب المدير يوم 2022/03/25 (ملغا)

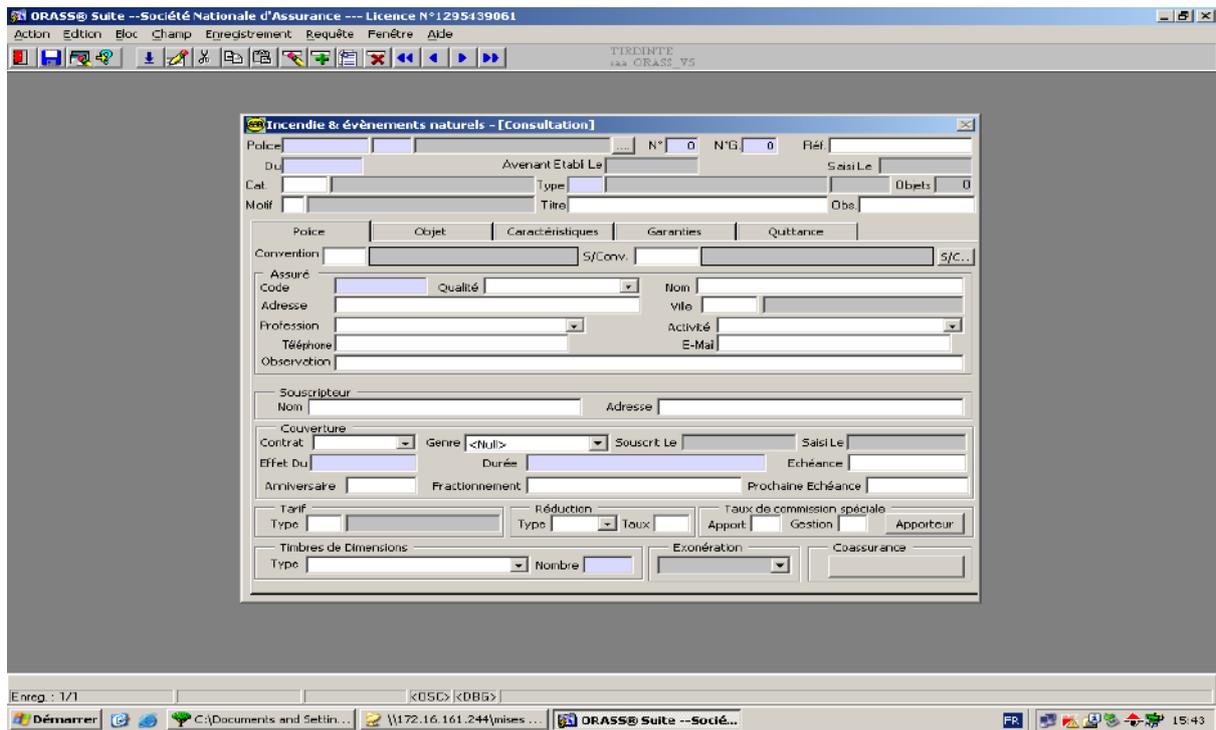
نماذج من واجهة برنامج Orass

ملحق رقم 3

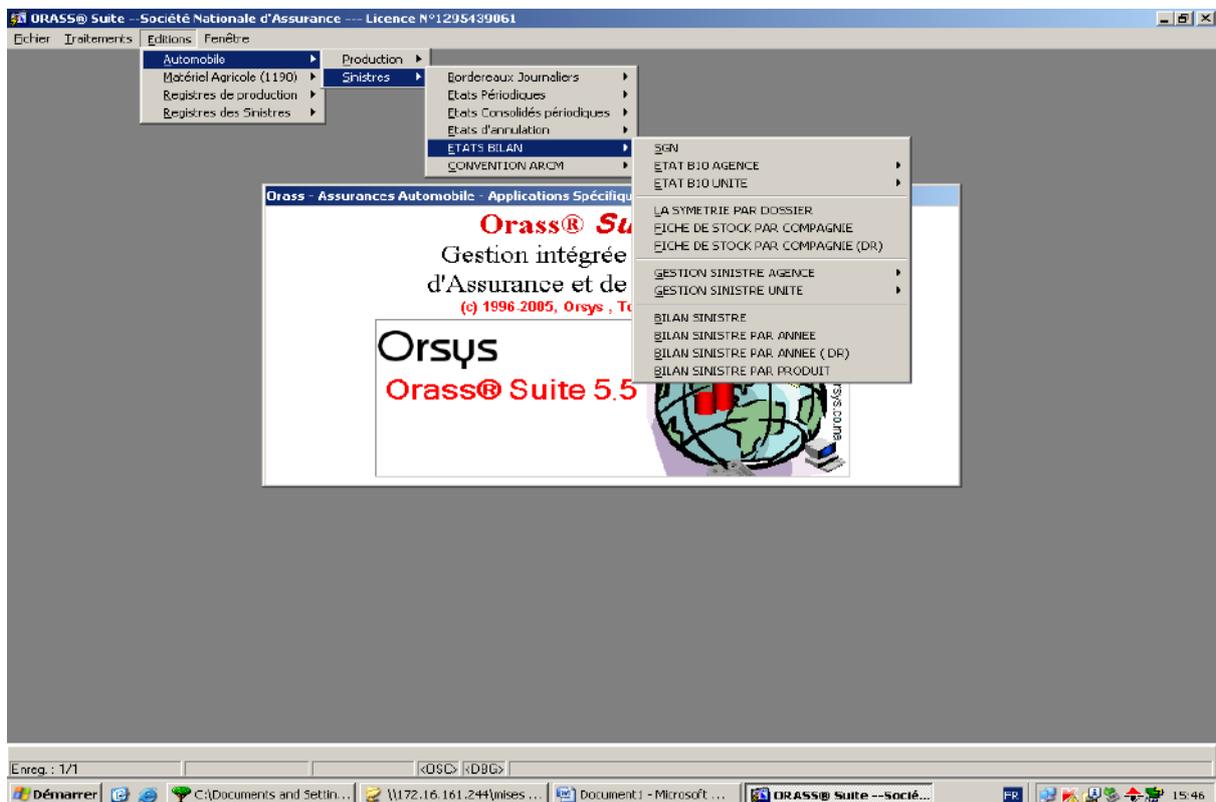
-1 واجهة البرنامج



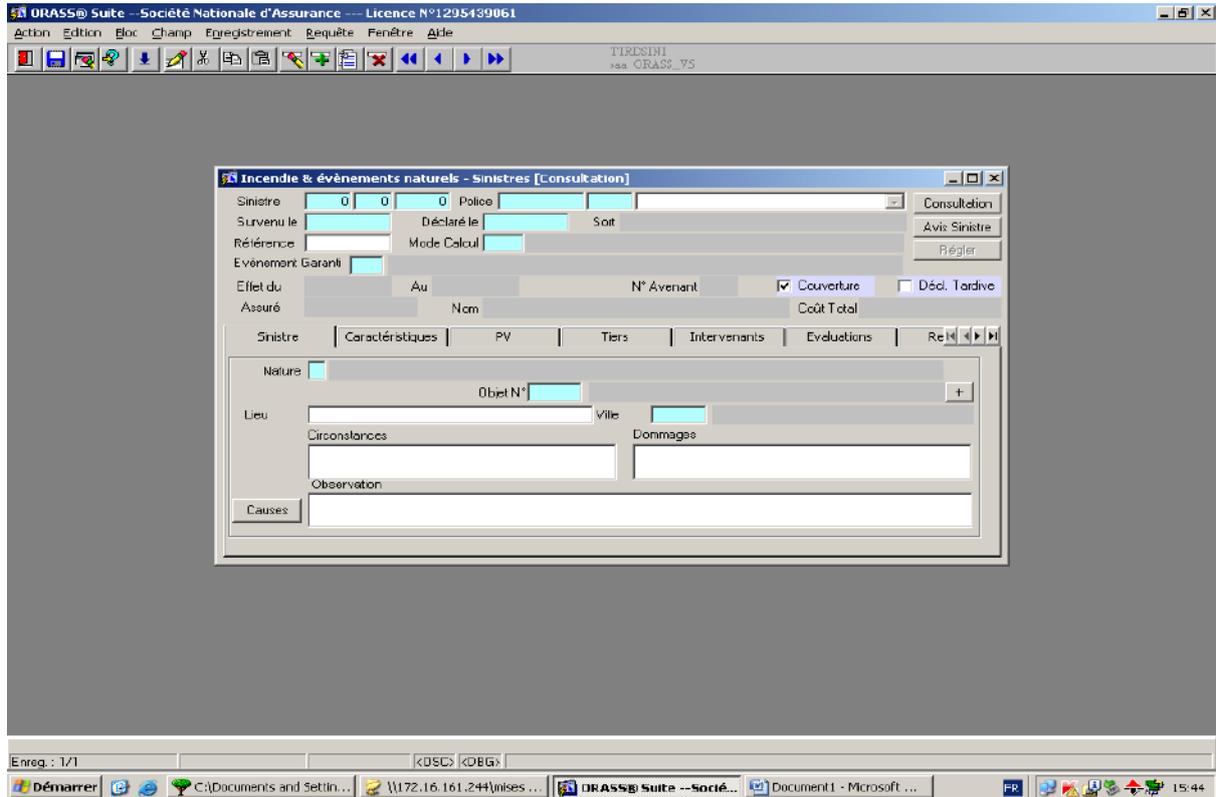
-2 واجهة تطبيق تأمين الأخطار المتعددة والحريق



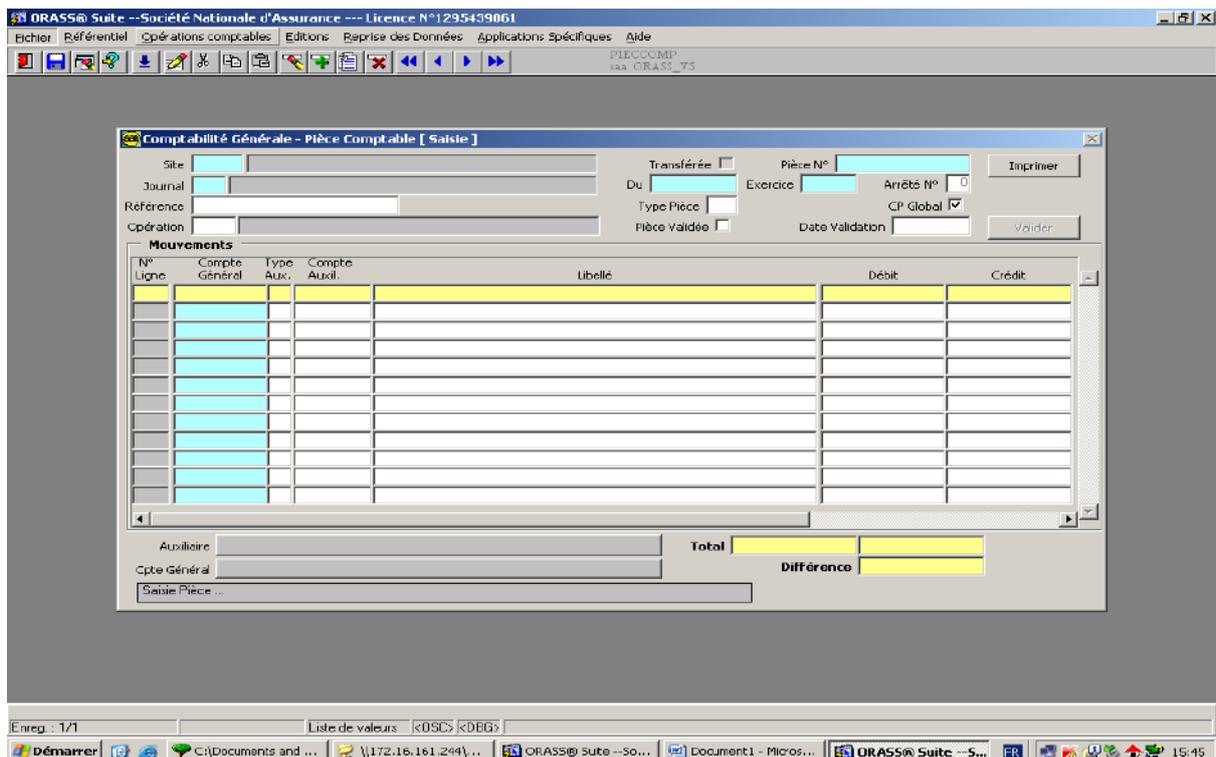
-3 واجهة الدخول لطباعة التقارير السنوية والميزانيات



-4 واجهة تطبيق تعويضات الحوادث للأخطار المتعددة والحريق



-5 واجهة تطبيق المحاسبة



صور بعض الأجهزة والمعدات

ملحق رقم 4









الفهرس

الفهرس

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص:
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
ب	توطئة
ب	أ. طرح الإشكالية:
ج	الفرضيات:
2	الفصل الأول
2	المدخل النظري والتطبيقي لنظم المعلومات الإدارية والاستراتيجية المنظمة
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم نظم المعلومات الإدارية
3	المطلب الأول: مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية
3	الفرع الأول: مفهوم المعلومات الإدارية:
5	المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية
7	المطلب الثالث: أنواع ومواصفات نظم المعلومات الإدارية
7	الفرع الأول: أنواع نظم المعلومات الإدارية
11	المبحث الثاني: ماهية استراتيجية المنظمة
11	المطلب الأول: مفهوم وخصائص الاستراتيجية
11	الفرع الأول: مفهوم الاستراتيجية

12	المطلب الثاني :حدود ومستويات الاستراتيجية.....
12	الفرع الأول :حدود الاستراتيجية.....
13	الفرع الثاني :مستويات الاستراتيجية.....
15	المبحث الثالث :دراسات السابقة.....
15	المطلب الأول :الدراسات العربية.....
17	المطلب الثاني :الدراسات الأجنبية.....
19	الفرع الثاني :مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
20	خلاصة الفصل.....
22	تمهيد.....
23	المبحث الأول :طريقة وأدوات المستعملة.....
23	المطلب الأول :طريقة الدراسة.....
23	الفرع الأول :لمحة تاريخية عن الشركة الوطنية للتأمين Saa
23	أولا :مجتمع وعينة الدراسة.....
24	الفرع الثاني: إحصائيات الجامعة (دراسة الحالة).....
25	المطلب الثاني :أدوات الدراسة.....
25	الفرع الأول :الاستبيان.....
26	الفرع الثاني :البرامج والأدوات الإحصائية.....
26	أولا :البرامج الإحصائية.....
26	ثانيا :الأدوات الإحصائية.....
26	ثالثا :الطريقة المستخدمة في القياس.....
27	رابعا :اختيار صدق وثبات المقياس.....
28	خامسا :تحليل نتائج المحاور.....
29	المبحث الثاني :النتائج والمناقشة.....
29	المطلب الأول :عرض نتائج الاستبيان.....
29	الفرع الأول :توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.....

33	الفرع الثاني :اختبار الفرضيات.....
49	خلاصة الفصل الثاني.....
51	الخاتمة.....
54	المراجع:.....
55	الملاحق.....
55	الفهرس.....