



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية؛ والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية و التسيير و علوم تجارية
فرع : علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان

مساهمة نظام المعلومات في اتخاذ القرارات

اعداد الطالبين: جرباوي ضرار
زغيدي أميرة

نوقشت و اجيزت بتاريخ: 19 جوان 2023

أمام اللجنة المكونة من:

الاستاذ: (بن شويحة بشير/ استاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
رئيسا
الاستاذ: (بأطرش حورية / استاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
مشرفا
الاستاذ: (بن ساسي عبد الحفيظ / استاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح
ورقلة) ممتحنا

السنة الدراسية 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية؛ والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية و التسيير و علوم تجارية

فرع : علوم التسيير
التخصص : إدارة أعمال
بعنوان

مساهمة نظام المعلومات في اتخاذ القرارات

اعداد الطالبين: جرباوي ضرار
زغيدي أميرة

نوقشت و اجيزت بتاريخ: 19 جوان 2023

أمام اللجنة المكونة من:

الاستاذ : (بن شويحة بشير/ استاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
رئيسا

الاستاذ : (بأطرش حورية / استاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
مشرفا

الاستاذ : (بن ساسي عبد الحفيظ / استاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح
ورقلة) ممتحنا

السنة الدراسية : 2023/2022

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا و وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع
إذا كان الإهداء جزءا من الوفاء أهدي هذا البحث إلى :
من نزلت في حقهم الآيات الكريمة في قوله تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

هُوَ قَضَىٰ رَبِّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَ بِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا
إِذَا بَلَغَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَوْفَ وَلَا تُنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلَ كَرِيمًا {الإسراء(22-23)}
إلى من هي الحياة في الحياة إلى من ربنتي و أنارت دربي و أعانتني بالصلوات و الدعوات
إلى أغلى إنسانة في هذا الوجود إلى من تتحني إليها الحروف حبا و إمتنانا

...أمي الحبيبة

إلى أمني و مأمني إلى من أحمل إسمه بحظ و بكل فخر إلى من عمل بك في سبيلي
و علمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما أنا عليه

...أبي الكريم أدامه الله لي

إلى من دعموني و شاركوني حلو الحياة و مرها إلى ملاذي و قوتي و سندي بعد الله سبحانه
إخواني أحبابي ... سعيد ، أحمد أمير ، عثمان ، وأخواتي سكراتي إكرام ، حنين ، وجدان
إلى شرفي و أهلي كل عائلة " زغدي " كبيرا و صغيرا

إلى الصدفلة اللطيفة و الصحبة الطيبة من جمعتني بهم الأيام صديقاتي

مؤنساتي الغاليات... جهاد ، زهرة ، رجاء ، أمال ، منال ، أمينة ، نور.

إلى أصدقائي زملائي من وقفوا بجواري و ساعدوني بكل ما يملكون.

إلى جميع أساتذتي الغاليين الذين لهم الفضل في زيادتي علما طيلة مشواري الدراسي

إلى كل من ذكرهم القلب و نسيهم القلم

أهدي لكم هذا العمل المتواضع

أميرة . ز

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لول فضل
الله علينا أما بعد
أهدي هذا العمل المتواضع إلى أغلى ما أملك في الوجود

...أمي وأبي العزيزين حفظهما الله لي
اللذان سهرتا وتعبا على تعلیمی فی إتمام هذا العمل من
.....قريب أو من بعيد
..... وإلى أفراد أسرتي ,سندي في الدنيا ولأحبي لهم فضل
.....وإلى صديقي ورفيق دربي و أخي
...أيمن
.....إلى الساتدي الكرام

ضرار .ج

شكر وتقدير

الحمد لله ,و الشكر لله أولا و أخيرا الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة و منحنا القدرة على إنجاز هذا العمل وإتمامه.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من بث في نفسنا حافزا للصبر و المثابرة على انجاز هذا العمل

وفي تقليل ما واجهنا من صعوبات، الشكر الخاص الأستاذة المشرفة الدكتورة

" حورية بالأطرش "

التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة ,و على صبرها معنا حفظها الله و رعاها و زادها من علمه

كل الشكر لعائلتنا الحبيبة العزيزة الذين تعبوا معنا للإتمام هذا البحث. ونتقدم جزيل الشكر إلى مشرفي التربص الميداني موظفي مؤسسة سونا طراك قاعة الأنابيب تقرت على تعاونهم و لحسن إستقبالهم و معاملتهم وصبرهم معنا وبالأخص المؤطر

" بكة عبد الرزاق "

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع الأساتذة و على مساعدتهم,و دعمهم لنا في هذا العمل

راجين من المولى أن يجازيهم أفضل جزاء

" عسى الله أن يوفقنا لما فيه خير لنا "

المخلص:

تهدف الدراسة ألى بيان مساهمة نظام المعلومات فى إتخاذ القرار بمؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب تقرت و لتحقيق هذف الدراسة إعمدنا على المنهج الوصفى (منهج دراسة الحالة و منهج تحليل البيانات) حيث تم تصميم إستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات و كانت الدراسة على عينة من الإطارات أطار حيث تم توزيع 22 إستبانة و تم إسترجاع 20 إستبانة و هى عينة الدراسة ، و تم إستخدام عدد من الأساليب الإحصائية و معالجتها ببرنامج SPSS و EXEL و قد توصلت الدراسة إلى : أن عدم فعالية نظم المعلومات فى شركة سونطراك ساهمت بشكل قوى جدا فى عدم فعالية اتخاذ القرار.


الكلمات المفتاحية : نظام المعلومات ، إتخاذ القرار ، معلومة ، مورد البشرى .

The study aims to demonstrate the contribution of the information system in decision-making at the Sonatrach Foundation, the base of the pipelines, Toqourt, and to achieve this study, we relied on the descriptive approach (the case study approach and the data analysis approach), where a questionnaire was designed as a main tool for collecting information, and the study was on a sample of tires, a frame. 22 questionnaires were distributed, and 20 questionnaires were retrieved, which is the study sample. A number of statistical methods were used and processed with SPSS and EXEL programs. The study concluded: The ineffectiveness of information systems in Sonatrach contributed very strongly to the ineffectiveness of decision-making

Keywords: information system, decision-making, information, human resource



قائمة المحتويات



الصفحة	المحتويات
III	إهداء 01
IV	إهداء 02
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ - ث	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لإتخاذ القرار و نظام المعلومات
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية لإتخاذ القرار و نظام المعلومات
27	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإتخاذ القرار و نظام المعلومات
34	خلاصة الفصل
35	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة - سوناتراك قاعدة الأنابيب تفرت -
36	تمهيد
46	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
47	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها
65	خلاصة الفصل
66	خاتمة
70	المراجع
72	الملاحق
135	الفهرس



قائمة الجداول و
الأشكال



الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
7	مقارنة بين القرارات المبرمجة وغير المبرمجة	الجدول رقم (1-1)
42	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة	الجدول رقم (1-2)
42	متغيرات الدراسة	الجدول رقم (2-2)
45	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)	الجدول رقم (3-2)
45	نتائج إختبار ألفا كرونباخ	الجدول رقم (4-2)
46	توزيع الموظفين حسب الجنس	الجدول رقم (5-2)
47	توزيع الموظفين حسب السن	الجدول رقم (6-2)
47	توزيع الموظفين حسب المستوى	الجدول رقم (7-2)
48	توزيع الموظفين حسب سنوات الأقدمية	الجدول رقم (8-2)
49	توزيع الموظفين حسب المسمى الوظيفي	الجدول رقم (9-2)
50	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمورد البشري ضمن نظام المعلومات	الجدول رقم (10-2)
51	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للشبكات ضمن نظام المعلومات	الجدول رقم (11-2)
52	متوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للأجهزو و البرمجيات ضمن نظام المعلومات	الجدول رقم (12-2)
53	متوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للبيانات ضمن نظام المعلومات	الجدول رقم (13-2)
54	نتائج أبعاد نظام المعلومات	الجدول رقم (14-2)
55	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمرحلة تحديد المشكلة في مؤسسة سوناطراك	الجدول رقم (15-2)
56	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمرحلة تصميم البدائل في مؤسسة سوناطراك	الجدول رقم (16-2)
57	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمرحلة إختيار البديل المناسب في مؤسسة سوناطراك	الجدول رقم (17-2)
58	المتوسط العام لإجابات الإطارات لإتخاذ القرار	الجدول رقم (18-2)
58	علاقة الإرتباط بين نظام المعلومات و إتخاذ القرار	الجدول رقم (19-2)
59	العلاقة بين أبعاد نظام المعلومات و إتخاذ القرار	الجدول رقم (20-2)
60	تأثير نظام المعلومات على إتخاذ القرار بمعادلة الإنحدار البسيط	الجدول رقم (21-2)
60	تأثير نظام المعلومات على إتخاذ القرار	الجدول رقم (22-2)
61	تأثير أبعاد نظام المعلومات على إتخاذ القرار بواسطة الإنحدار المتعدد	الجدول رقم (23-2)
61	تحليل نتائج التباين t-test بين الجنس و إتخاذ القرار	الجدول رقم (24-2)

قائمة الجداول

62	تحليل التباين الثنائي t-test بين الخبرة و إتخاذ القرار	الجدول رقم (25-2)
62	تحليل نتائج التباين الثنائي t – test بين العمر و إتخاذ القرار	الجدول رقم (26-2)

قائمة الجداول

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ث	نموذج الدراسة	الشكل رقم(1-1)
6	انواع القرارات حسب المستويات الادارية	الشكل رقم(2-1)
11	مراحل إتخاذ القرار	الشكل رقم(3-1)
15	عناصر النظام	الشكل رقم(4-1)
16	العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة	الشكل رقم(5-1)
19	نظام المعلومات حسب المستويات التنظيمية	الشكل رقم(6-1)
20	وظائف نظام المعلومات	الشكل رقم(7-1)
37	مؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب -تقرت -	الشكل رقم(1-2)
37	شعار شركة سوناطراك قاعدة الأنابيب تقرت	الشكل رقم(2-2)
40	الهيكل التنظيمي بالمؤسسة	الشكل رقم(3-2)
46	توزيع الموظفين حسب الجنس	الشكل رقم(4-2)
47	توزيع الموظفين حسب السن	الشكل رقم(5-2)
47	توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم(6-2)
48	توزيع الموظفين حسب الخبرة	الشكل رقم(7-2)
49	توزيع الموظفين حسب المسمى الوظيفي	الشكل رقم (8-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73	الإستبيان	الملحق رقم 01
76	الأساتذة المحكمين	الملحق رقم 02
77	مخرجات الـSPSS	الملحق رقم 03
128	أجهزة المؤسسة	الملحق رقم 04
131	برامج المؤسسة (برنامج Reshum)	الملحق رقم 05
133	شبكات المؤسسة	الملحق رقم 06



فقحة لامة



أ- / توطئة:

في عالم متسارع ومتغير يتسم بالتكنولوجيا الحديثة والذكاء الضطناعي والرقمنة تتنافس المنظمات الاعمال في ظل المتغيرات الحديثة لتحقيق ريادة والتميز العالمي، لذا تعتمد منظمات الاعمال أحدث الاساليب التسييرية في تحقيق أهدافها، والتي كلها تعتمد على أساس لا غنى عنه وهو اتخاذ القرار والذي يعتمد نجاح المنظمات واستمراريتها على مدى فعاليتها وكفاءته.

ثورة التكنولوجيا تمس عمليات الإدارة و عليه تزايدت احتياجات الشركات لأنظمة المعلومات القوية التي تلبي الظروف الجديدة والمتغيرة للمؤسسات الحديثة على الرغم من أن البشر قد استخدموا المعلومات منذ العصور القديمة ، إلا أن التكنولوجيا اليوم يمنحه المزيد من الفرص لجمع المعلومات والاستفادة منها ، ودقة المعلومات والسرعة التي يمكن بها الحصول عليها في الوقت المناسب ، معالجتها وتخزينها لاسترجاعها بطريقة لم يكن قادراً على استخدامها في السابق بهذه الكمية والنوع ، بشكل رئيسي أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها والشبكات وأنظمة الاتصالات ، وكل ذلك يؤدي إلى أهمية المعلومات وقدرتها على تحسين جوانب الحياة بشكل عام وإدارة المؤسسات بشكل خاص .

نظم المعلومات هي مجال يتعامل بشكل عام مع توفير المعلومات لاستخدامها من قبل المنظمات اليوم ، دخلت أنظمة المعلومات بعداً جديداً حيث يُنظر إليها على أنها موارد للموارد التنظيمية إذ أن نظام المعلومات الإدارية قادر على جمع البيانات من مصادر مختلفة وتحليلها لتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات الإدارية الفعالة التي تستند إلى كمية كافية من المعلومات ذات الصلة الجودة والدقة ، وهي غير متوفرة إلا إذا كانت هناك أنظمة معلومات تعتمد عليها الإدارة في اتخاذ القرارات.

ب/ طرح الإشكالية :

تعد مشكلة اتخاذ القرار من المشكلات المهمة جداً في حياة الأفراد والمنظمات ، عندما يكون القرار مناسباً لكثير من الأشخاص ، تتضاعف هذه الأهمية ، ويزداد خطره ، حيث تمثل القرارات العمود الفقري للمنظمة وتوافر المعلومات وقوة النظام يؤثر على عملية صنع القرار وتزداد أهمية نظم المعلومات بسبب احتياجات أنواع مختلفة من المنظمات لذلك لم تعد أنظمة المعلومات مقتصرة على منظمات الأعمال بل تنطبق أيضاً على المنظمات الإدارية و المنظمات غير الهادفة للربح مثل الجامعات والمستشفيات العامة ، مثل المنظمات تحتاج الشركات إلى أنظمة معلومات تمكنها من اتخاذ قرارات مستنيرة.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمحاولة الإجابة على الإشكالية الآتية:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم نظم المعلومات في فعالية اتخاذ القرار بمؤسسة سوناطراك قاعدة

" الأتابيب؟ "

وللإجابة على الإشكالية السابقة ارتأينا إلى وضع التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل تمتلك الشركة نظام معلومات قوي و متكامل ؟
2. هل تتبنى الشركة عملية اتخاذ القرار فعالة ؟
3. هل تساهم فعالية نظم المعلومات بشكل قوي على فعالية في اتخاذ القرار؟

4. ما هي أهم ركائز نظام المعلومات المساهمة في فعالية اتخاذ القرار ؟
5. هل تتباين فعالية اتخاذ القرار في الشركة نسبة للعوامل الشخصية (الجنس و العمر و الخبرة و المستوى) ؟

ت / فرضيات الدراسة:

- بناء على التساؤلات المطروحة ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم الانطلاق من الفرضيات التالية:
1. تمتلك الشركة نظام معلومات قوي و متكامل ؛
 2. تتبنى الشركة عملية إتخاذ القرار بكل مراحلها بفعالية ؛
 3. تساهم نظم المعلومات بشكل قوي في فعالية إتخاذ القرار؛
 4. يعتبر المورد البشري من أهم ركائز نظام المعلومات المساهمة في فعالية إتخاذ القرار؛
 5. تتباين فعالية إتخاذ القرار في الشركة نسبة للعوامل الشخصية (الجنس و العمر و الخبرة) ؛

ث / أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في أنها:
1. تجمع كم من المعلومات المهمة حول موضوع دور نظام المعلومات في إتخاذ القرار ؛
 2. لنظام المعلومات أهمية بالغة في العصر الحديث ، حيث أصبحت المؤسسات المعاصرة تعتمد عليه في شتى العمليات الخاصة في إتخاذ القرار ؛
 3. تساهم في إعطاء صورة عن أهمية إتخاذ القرار، حيث أن نجاح أي مؤسسة أو فشلها مرتبط بعملية اتخاذ القرار ؛
 4. تسلط الضوء على مدى تطبيق نظام المعلومات في إتخاذ القرارات و مدى العلاقة بينهما ؛

ج / أهداف الدراسة:

- إن الغرض الرئيسي لهذه الدراسة يرتكز على مجموعة من الأهداف تتمثل في :
1. التعرف على الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات و إتخاذ القرار مع إبراز أهميتها ومكوناتها و إبراز المشاكل و المعوقات التي تعيق كلا منهما ؛
 2. بيان أهمية مراحل عملية إتخاذ القرار؛
 3. التعرف على واقع نظام المعلومات و مساهمته في فعالية عملية إتخاذ القرار و تحديد ركائزه؛

ح / مبررات اختيار الموضوع الدراسة:

تتمثل مبررات اختيار الموضوع فيما يلي:

المبررات الموضوعية:

هناك مبرر شخصي والتمثل في حداثة الموضوع على الساحة الدولية والوطنية ,و شغف الإطلاع على كيفية تسيير نظام المعلومات أما المبررات العلمية تتمثل في:

- الرغبة الشخصية للطلبة في معالجة هذا الموضوع للإطلاع على التقنيات و الوسائل المتطورة و التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في العديد من المجالات و المؤسسات و كيفية إستغلالها في عملية إتخاذ القرار ؛
- زيادة الإهتمام بالتكنولوجيا الحديثة حيث أصبحت تحديا تواجهه المؤسسات ؛
- بيان أهمية نظام المعلومات لمتخذي القرارات و دورها في تسهيل عملية إتخاذ القرار ؛
- الإدراك الجيد لنظام المعلومات و القدرة على التحكم الجيد له يعود بالنفع على متخذ القرار من أجل الوصول إلى هدف المؤسسة ؛

خ /حدود الدراسة: يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

بهدف الوصول إلى استنتاجات أكثر دقة وتقربنا من الواقع تم وضع حدود وأبعاد موضوع الدراسة نلخصها على النحو التالي :

- **الحدود النظرية** : تمت دراسة نظام المعلومات و إتخاذ القرار كما تمثلت الحدود النظرية لنظام المعلومات في إعتقاد نموذج يتضمن موارد نظام المعلومات و بالنسبة لإتخاذ القرار إعتدنا على نموذج يتضمن مراحل إتخاذ القرار.
- **الحدود الموضوعية** : تناولت الدراسة موضوع دور نظام المعلومات في إتخاذ القرارات ؛
- **الحدود المكانيّة** : دراسة حالة مؤسسة سونا طراك قاعة الأنايبب – تقرت -
- **الحدود الزمانيّة** : تمثلت الحدود الزمنية للدراسة النظرية في الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى شهر ماي 2023
- **الحدود البشرية** : تم إجراء الدراسة على عينة من إطارات و متخذي قرار في مؤسسة سونا طراك قاعة الانايبب تقرت و المتمثلة في 22 متخذ قرار ؛

د /منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

من أجل اختبار فرضيات، والإجابة على إشكالية المطروحة، اعتمدت هذه الدراسة على ما يلي:
 إعتدت الدراسة على المنهج الوصفي و ذلك توصيف العلاقة التي تربط بين نظام المعلومات بعمليات إتخاذ القرارات و طرح ماهية و مفاهيم كل منهما إضافة إلى ذلك سوف نحاول إستخدام المنهج التحليلي من أجل بيان مدى مساهمة نظام المعلومات على عمليات إتخاذ القرار بشكل مباشر أو غير مباشر ، و إعتدت كذلك منهج دراسة الحالة كسبيل للدراسة الميدانية قصد محاولة إسقاط المضمون النظري على واقع مؤسسة سونا طراك قاعة الانايبب – تقرت -

ذ /مرجعية الدراسة:

من أجل الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية:

- مجلات ؛
- نظرا لندرة وقلة الكتب، الرسائل الجامعية كالمجستير والدكتوراه التي تناولت موضوع الدراسة بمتغيراتها، إلا أننا استطعنا الاعتماد على القليل من الرسائل و المحاضرات ؛
- المواقع الإلكترونية ؛
- أما في الجانب التطبيقي استخدمنا:
- الإستبيان ؛
- المقابلة الشخصية؛
- الملاحظة.

ر /هيكل الدراسة:

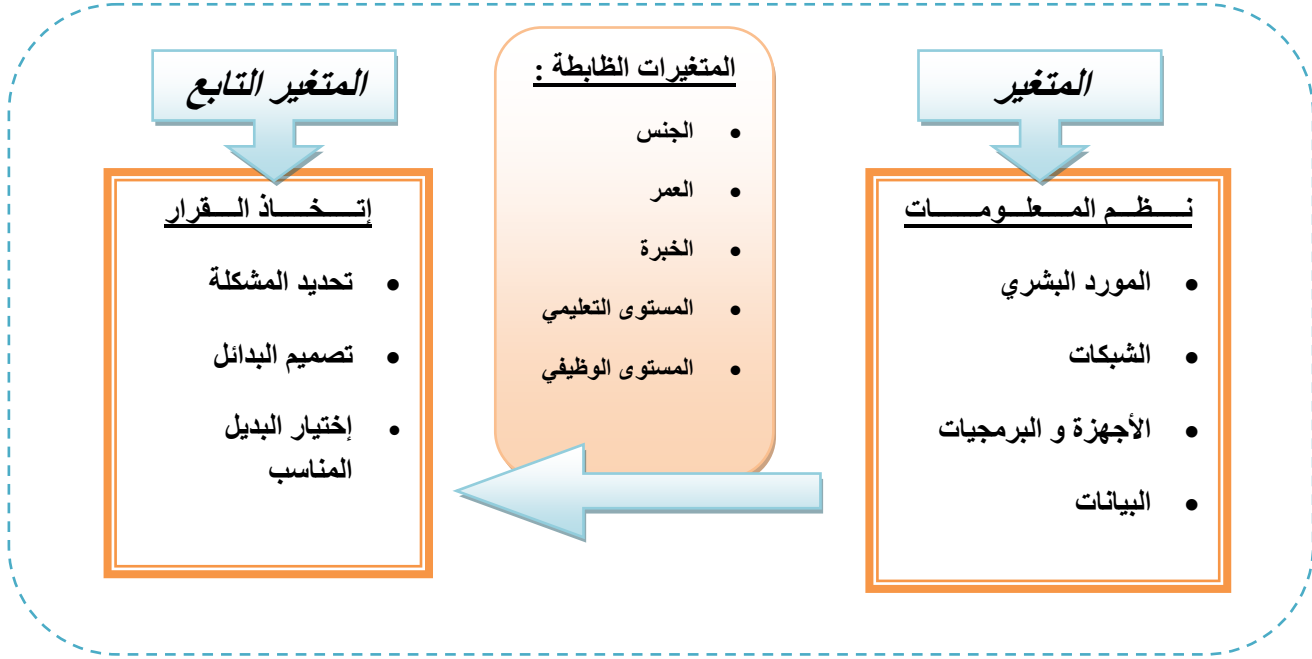
يتضمن البحث بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة فصلين يحتويان على ما يلي:


الفصل الأول: يتناول مبحثين يختص المبحث الاول بدراسة الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة من مفهوم و أهمية وخصائص وأنواع ، بالإضافة إلى التطرق لنماذج و مراحل إتخاذ القرار و مكونات نظام المعلومات و تطرق الى اهم العوامل المؤثرة و الصعوبات التي تواجهها ، وصولا إلى دور نظام المعلومات في إتخاذ القرار ، لنهني هذا الفصل بالمبحث الثاني الذي يتمثل في مجموعة من الدراسات السابقة المختلفة العربية والأجنبية في الأدبيات التطبيقية.

الفصل الثاني: فتطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية من خلال مبحثين أيضا، بدءا بعينة وأدوات الدراسة في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فيتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها مقارنة بنتائج الدراسات السابقة من أجل الإلمام بواقع موضوع الدراسة وحيثياته، وفي آخر الدراسة تم عرض أهم النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات.

الشكل (1-1): نموذج الدراسة

س/ نموذج البحث :





الفصل الأول

الادبيات النظرية و التطبيقية لإتخاذ القرار و نظام
المعلومات



تمهيد

إن التطور السريع لحجم المعلومات التي يتم تداولها في المؤسسة تحتاج إلى نظام فعال يتماشى مع تطورات العصر لمعالجتها و تهيئتها لمتخذي القرار في الوقت لمناسب، لهذا فإن لنظام المعلومات دورا هاما و أساسيا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات فهو يعتبر عنصر حيوي، إذ على أساس المعلومات الذي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية و كذا القرارات الاستراتيجية و نظرا للأهمية البالغة التي تتمتع بها المعلومات ، أصبحت المؤسسات تدرك أهمية الرهان على التحكم في هذه المعلومات بداية من الحصول عليها أو إنتاجها و إلى غاية استغلالها في مختلف المجالات و التي منها عملية اتخاذ القرار في المؤسسة.

معنى هذا أن تشغيل البيانات و المعلومات بأحدث التقنيات و الوسائل لا تعني شيئا بقدر ما تعني الحصول عليها بالسرعة و الدقة اللازمة و ذلك عند مختلف مستويات اتخاذ القرار و بالتالي تصبح المعلومات سلاحا استراتيجيا يدعم بقاء المؤسسة و إستمراريتها.

بناء على ما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على كل من اتخاذ القرار بمختلف جوانبه و كيف يتم اتخاذ القرار الانسب و دور الذي تضيفه أنظمة المعلومات في اتخاذ القرار ، ثم التطرق الى الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع حيث قسم هذا الفصل الى مبحثين :

❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لاتخاذ القرار و نظم المعلومات

❖ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لاتخاذ القرار و نظم المعلومات

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإتخاذ القرار و نظام المعلومات

تعد عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية ومحورها ، فالمدير عندما يمارس عمله الإداري يواجه طائفة كبيرة من المواقف اليومية ، مما يستدعى معها الاختيار المستمر للبدائل المختلفة لما يجب عمله ، وكيف ومتى ؟ وأين ؟ ولذلك فهي عملية مستمرة وترجمة واقعية للوظائف الإدارية : التخطيط ،

التنظيم ، التوجيه ، الرقابة. حيث لا تكتمل عملية اتخاذ القرار إلا بواسطة المعلومة و لذلك سنحاول التطرق في هادا المبحث إلى الأدبيات النظرية للاتخاذ القرار و نظم المعلومات.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لإتخاذ القرار

الفرع الأول: مفهوم إتخاذ القرار و أهميته.

أولاً: مفهوم إتخاذ القرار : سنتطرق لتفصيل مفهوم اتخاذ القرار في ما يلي: ¹

- مفهوم القرار لغة: يرى الباحث أن مفهوم القرار الإداري يمكن أن يتضح من خلال التعرف على مدلول كلمة القرار في معاجم اللغة فإننا نجد مادة (القرار من قر) اي : سر ورضي ، كما في قوله تبارك وتعالى " كي تقر عينها ولا تحزن (القصص : ١٣) أقر الرأي " : رضيه وأمضاه . ، ويقال : " قرر المسألة استقر وثبت المقرر "
- أي القرار هو: الاختيار والحكم ، وهو بهذا يعني الوقوف على رأي بعينه يمكن لمتخذه تنفيذه ، أو تعيين مسار سلوك أو أداة أو تصرف بقصد تنفيذه ، أي أن هناك مشكلة أو حالة أو قضية يراد إيجاد حل لها أو حسمها أو البث فيها

- مفهوم القرار اصطلاحاً: ونعرفه على انه هو عملية عقلية بالدرجة الأولى تتطلب قدراً كبيراً من التصور والمبادرة والإبداع ، ودرجة كبيرة من المنطقية ، والبعد عن التحيز أو التعصب أو الرأي الشخصي ، بما يمكن معه اختيار بدائل متاحة تحقق الهدف في أقصر وقت ، وبأقل تكلفة" أي هو الاختيار السليم لأنسب بديل من أجل حل المشكلة ، بما يتناسب مع طبيعة المشكلة والمنظمة والبيئة المحيطة

- مفهوم اتخاذ القرار: لقد أورد العديد من الكتاب والباحثين بعضاً من التعريفات التي توضح مفهوم اتخاذ القرار ، ومن هذه التعريفات ما يلي:

يحدد برنارد مفهوم عملية اتخاذ القرار بأنها " عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي لا تكون في الغالب استجابات أو توماتيكية لرد فعل مباشر " و هو " الحسم أو البت أو اختيار أحد الحلول من بين عدد من الحلول الممكنة أو البديلة لتنفيذ موضوع ما ، أو تحقيق غرض معين لمواجهة موقف محدد " .
وعليه من خلال ما سبق نستنتج ان عملية إتخاذ القرار هي " عملية عقلانية ورشيدة ، تتبلور في ثلاث عمليات فرعية هي : البحث ، والمقارنة بين البدائل ، والاختيار ، فالقرار هو المخرج النهائي للعملية ، بينما عملية إتخاذ القرار فتتضمن الأحداث التي تؤدي إلى نقطة الاختيار وما يليها .

ثانياً: أهمية إتخاذ القرار : لإتخاذ القرار أهمية تتمثل فيما يلي ²:

- تكمن أهمية عملية إتخاذ القرار في أنها محور العملية الادارية كما ذكرنا ذلك أنها عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها فعندما تمارس الادارة وظيفة التخطيط فإنها تتخذ قرارات معينة في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة سواء عند وضع الهدف او رسم السياسات او اعداد البرامج او تحديد الموارد الملائمة او اختيار افضل الطرق والأساليب لتشغيلها وعندما تضع الادارة التنظيم الملائم لمهامها المختلفة وأنشطتها المتعددة فإنها تتخذ قرارات بشأن الهيكل التنظيمي ونوعه وحجمه.

¹ إباد حمد حسن النبيه، فعالية إتخاذ القرار و علاقتها بالأنماط القيادية الساندة لدى مديري مدارس الثانوية بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011، ص 09.

² علاء فائز شاهين، مقرر علم الادارة، جامعة الشام كلية الحقوق ، اطلع يوم 01/04/2023 .

● وأسس تقسيم الادارات والأقسام والأفراد الذين تحتاج لهم للقيام بالأعمال المختلفة ونطاق الاشراف المناسب وخطوط السلطة والمسؤولية و الاتصال و عندما يتخذ المدير وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات سواء عند توجيه مرؤوسيه وتنسيق مجهوداتهم او استثارة دوافعهم وتحفيزهم على الاداء الجيد او حل مشكلاتهم و عندما تؤدي الادارة وظيفة الرقابة فإنها ايضا تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج الأعمال والتعديلات التي سوف تجريها على الخطة والعمل على تصحيح الأخطاء ان وجدت وهكذا تجري عملية اتخاذ القرارات في دورة مستمرة مع استمرار العملية الادارية نفسه.

و عليه فإن أهمية اتخاذ القرارات تنبع من عدة سمات تتسم بها عملية اتخاذ القرار و هي :¹

اتخاذ القرار عملية مستمرة حيث يمارس الإنسان اتخاذ القرار طوال حياته اليومية فالقرارات لها تأثير كبير في حياة الفرد حيث تواجهه من وقت لآخر قرارات مصيرية وحاسمة كالاستمرار في جميع جوانب حياته .

اتخاذ القرارات عملية متداخلة: فعملية اتخاذ القرار عملية منظمة ومتداخلة تبدأ دورها عند اختيار ومفاضلة وتعديل البيانات حيث يتم تقديم معلومات مفيدة في اتخاذ القرار فهي على درجة عالية من التداخل.

اتخاذ القرارات عملية ديناميكية: عملية اتخاذ القرار مكتملة لباقي الوظائف الأخرى التي يقوم بها الفرد كما انها تدل على عملية ديناميكية حركية حقيقة.

الفرع الثاني : عناصر و خصائص إتخاذ القرار

أولاً: عناصر إتخاذ القرار : و نحدد عناصر القرار فيما يلي :²

- (1) متخذو القرار : وهم الأفراد التي تقوم بالفعل بالاختيار من بين البدائل المطروحة لمواجهة الموقف أو حل المشكلة .
- (2) أهداف القرار : وهي الأهداف التي يسعى متخذو القرار إلى تحقيقها أو الوصول إليها .
- (3) بيئة القرار : وهي العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على متخذي القرار عند قيامهم باختيار البديل الملائم .
- (4) بدائل ملائمة لاتخاذ القرار : غالباً ما يتضمن موقف القرار بديلين ملائمين على الأقل ، ويمثل البديل الملائم ذلك البديل الذي يعتبر صحيحاً وعملياً من ناحية التنفيذ ، ويساهم أيضاً في معالجة قضية أو موقف ما ، أو حل مشكلة قائمة.

¹ محمود سليم عبد الرحمن ، دور نظم المعلومات الادارية في إتخاذ القرارات دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك و عجلون الوطنية، العدد رقم 06، مجلة دفاتر بواكس، الأردن، 2016، ص191

² نوال محمود ، أثر جودة نظام المعلومات الادارية على فعالية القرار، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين 2021 ص34

- (5) البدائل : يكون الترتيب تنازلياً ، يبدأ من البدائل الأكثر أهمية فالأقل أهمية
 (6) اختيار البدائل : ويمثل الاختيار الحقيقي بين البدائل المتاحة العنصر الأخير في موضوع القرار ،
 إن هذا الاختيار يؤكد حقيقة أن القرار قد اتخذ.

ثانياً : خصائص إتخاذ القرار : و تتمثل في عملية اتخاذ القرار العديد من الخصائص أهمها:¹

- (1) تعد عملية اتخاذ القرار وظيفة إدارية وعملية تنظيمية، فهي وظيفة إدارية حيث تعد من المسؤوليات الرئيسية التي يتحملها المدير كما انها عملية تنظيمية، حيث ان اتخاذ القرارات تعد عملية أكبر من ان ينفرد بها المدير وحده.
- (2) أنها عملية ذهنية، فهي نشاط فكري يعتمد على إتباع المنطق والتفكير المنهجي الصحيح.
- (3) عملية إجرائية بالرغم من أن عملية الاختيار هي جوهر اتخاذ القرار إلى أن هناك عدد من الخطوات التفصيلية التي تسبقها.
- (4) أن تعدد البدائل هو أساس عملية اتخاذ القرارات و اختيار البدائل لا يتم عشوائيا وانما يكون وفق أسس ومعايير تؤدي إلى اختيار انسب بديل .
- (5) أننا لا نختار البديل الأمثل لان المثالية أمر بعيد المنال في عالم الواقع وربما لا يناسب الظروف التي يتخذ خلالها القرار ولذلك فإن الاختيار يتوجه إلى البديل الأنسب والذي يتناسب مع الظروف المؤثرة في اتخاذ القرار.
- (6) إن عملية اتخاذ القرارات مرتبط بالمستقبل فنحن نتخذ القرارات في الوقت الحاضر ولكن تنفيذ القرار وآثاره ستكون في المستقبل، وهذه الخاصية تؤدي إلى صعوبة عملية اتخاذ القرارات لأنها تعتمد على التنبؤ بالمستقبل.
- (7) انها عملية تتكون من مجموعة خطوات متتابعة و تتصف عملية اتخاذ القرار بالاستمرارية و تتأثر بالعوامل البيئية المحيطة بها.

الفرع الثالث : أنواع ونماذج إتخاذ

القرار

أولاً: أنواع اتخاذ القرار

اختلفت معايير التصنيف حول القرارات وسنذكر من بين هذه التصنيفات ما يلي:²

1- التصنيف حسب المستوى التنظيمي تنقسم القرارات حسب ansoff Igor إلى:

- **القرارات التشغيلية:** وهي القرارات التي تتخذ في المستويات التنظيمية الدنيا، والمتعلقة بالعمليات التشغيلية وهي أقرب لإتباع إرشادات روتينية منها إلى الاختيار بين البدائل وعادة ما تكون متعلقة بالتأكد من المهام التي قد تم تنفيذها بكفاءة وفعالية ويؤخذ هذا النوع من القرارات في ظل ظروف تؤكد تام ونتائجها معروفة مسبقاً،

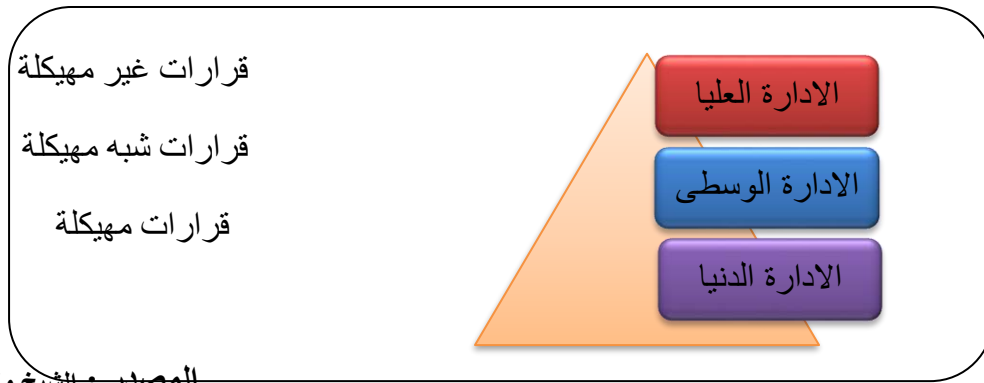
¹ مرغني بالقاسم ، نظام المعلومات و دوره في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي،مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ،ورقة 2014، ص57

² الشيخ ولد محمد ، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالي المؤسسة المورثانية للألبان **TOP**

Lait،مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان 2011 ص 124-122

- القرارات التكتيكية: هي قرارات تؤخذ على مستوى إداري أعلى مما تؤخذ فيه القرارات التشغيلية، فعند هذا المستوى يقوم المديرون باتخاذ قرارات لحل مشكلات التنظيم والرقابة أهدافها. ولا توجد في هذا النوع من القرارات إجراءات معروفة مسبقا ، ولكن متخذ القرار يقوم بتجميع المعلومات اللازمة لتشخيص وحل المشكلة، واستخدام رصيده من الخبرة في اختيار البدائل، في هذه الحالة يتم اتخاذ القرارات في ظروف تتسم بعدم تأكيد نسبي أي قرارات شبه مهيكلة .
- القرارات الإستراتيجية : هي قرارات تؤخذ مستوى قمة الهيكل التنظيمي ، بواسطة الإدارة العليا في المؤسسة ، وهي قرارات تغطي مدى زمني أطول مقارنة بالقرار السابقة ، وتتعلق القرارات الإستراتيجية بالوضع التنافسي للمؤسسة في السوق ، وفي اغتنام الفرص وتجنب مخاطر البيئة وهذا النوع من القرارات يحتاج إلى معلومات خاصة بالبيئة أكثر من غيره.

الشكل رقم (1-2): أنواع القرارات حسب المستويات الادارية



المصدر: الشيخ ولد محمد،

استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالي المؤسسة المورثانية للألبان **TOP Lait**، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان 2011ص124

2- التصنيف حسب الطرق المستعملة : تنقسم القرارات حسب الطرق المستعملة إلى نوعين هما:

- القرارات المبرمجة: وهي القرارات المخططة سلفا وتتناول مشكلة متكررة أو روتينية حيث يتم تحديد أساليب حل أي مشكلة أو التعامل معها ، ومن أبرز الأمثلة على القرارات المخططة مسبقا إعادة طلب شراء نوع معين من المواد الخام ، حيث يتم توضيح الإجراءات مسبقا ، وذلك من واقع اللوائح المعمولة في مجال المشتريات وهذه القرارات تتخذ في المستويات التنفيذية
- القرارات الغير مبرمجة : وهي القرارات التي تتغير مع تغير موضوعات عملية اتخاذ القرارات ، أي هي القرارات التي تتعامل مع المواقف غير المحددة أو غير المألوفة مثل القرارات الإستراتيجية ، كابتكار نوع جديد من السلع والدخول إلى أسواق تصريف جديدة ، وتتخذ معظم هذه القرارات على مستويات الإدارة العليا .

جدول (1-1) : مقارنة بين القرارات المبرمجة وغير المبرمجة:

القرارات غير المبرمجة	القرارات المبرمجة
-----------------------	-------------------

<p>1- غير متكررة او روتينية (رتبية). 2- الظروف فيها متغيرة و غير مستقرة او ثابتة. 3- البيانات غير مؤكدة نسبيا. 4- الوقت و الجهود المبذولة فيها كبيرة نسبيا. 5- غالبا ما يتم اتخاذها في المستويات الادارية العليا. 6- تتعلق بالبعد الاستراتيجي للمنظمة.</p>	<p>1- روتينية و متكررة. 2- الظروف مستقرة و ثابتة نسبيا. 3- البيانات تتسم بالثبات النسبي او شبه مؤكد. 4- الوقت و الجهد المطلوب محدود. 5- تتخذ في مختلف المستويات الادارية . 6- تتعلق عادة بالأنشطة التشغيلية للمنظمة.</p>
---	---

المصدر : الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالي المؤسسة

المورثانية للألبان **TOP Lait**، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان 2011 ص125

3-التصنيف حسب المشاركين في القرار: تنقسم القرارات وفق هذا التصنيف إلى:

• **قرارات فردية :** وهي تلك القرارات التي يتخذها المدير على أسس فردية دون أي تشاور أو مشاركة من العاملين في المؤسسة.

• **قرارات جماعية :** وهي تلك القرارات التي يتخذها المدير بعد أن يقوم بالتشاور مع عماله ومشاركتهم في اتخاذها وصناعتها ، وللقرارات الجماعية إيجابيات كثيرة من بينها مشاركة المتخصصين والخبراء فيها ، وهذا ما يوفر فرصة طرح العديد من البدائل لحل المشكلة ، كما أنها تساهم في استيعاب المشكلة بأبعادها المختلفة من قبل الآخرين وقبولهم بالقرار والتزامهم بتنفيذه مستقبلا ، وتتضمن درجة المشاركة في اتخاذ القرار المداخل التالية:

• **المدخل الفردي :** وهو أسلوب القائد المحافظ المستبد في اتخاذ القرارات.

• **المدخل الاستشاري :** وهو أسلوب القائد المعتدل في اتخاذ القرارات.

• **المدخل الجماعي :** وهو أسلوب القائد الديمقراطي في اتخاذ القرارات.

4 -التصنيف حسب درجة الثقة بالمعلومات المتاحة في اتخاذها: و القرارات حسب درجة الثقة غالبا

ما يتم تصنيفها على ثلاث أنواع هي:¹

• **القرارات المؤكدة :** وتظهر حينما تتوفر المعلومات الكافية لتوقع نتائج كل بديل ، بشكل مسبق وقبل تنفيذه ، مثل حالة استثمار الفرد أمواله في البنك في حساب ادخار حيث يتخذ قراره في هذه الحالة في ظل تأكيد حول الفائدة التي سيحصل عليها خلال فترة زمنية معينة ، وتعتبر القرارات في حالة التأكد الحالة المثالية لحل المشاكل والإدارية والتحدي الذي يواجه متخذ القرار هو بكل بساطة تحديد البدائل التي تؤدي إلى القرار الأفضل ولسوء الحظ فإن التأكد يعتبر حالة استثنائية لا القاعدة في اتخاذ القرار.

الشيخ ولد محمد ، مرجع سابق ،ص 124¹

- **القرارات في ظل المخاطرة :** وتمثل هذه القرارات بتحديد احتمالات حصول حالات معينة في ضوء تحقيق النتائج المرتقبة لكل بديل والاحتمالات هو النسبة المئوية لعدد مرات حدوث نتيجة معينة أو حدث معين.
- **حالة عدم التأكد :** وهي القرارات التي لا يتم تحديد احتمالات حدوثها بنسبة معينة وفقا لطبيعة البدائل المتاحة لذلك أو أنها أقل تحديدا ووضوحا من حالة المخاطر فالمدير لا يستطيع أن يتخذ القرارات بصورة احتمالات نظرا لتحكم العديد من المتغيرات غير المحسوبة بشأنها ، إذ أن حالات عدم الثبات والاستقرار في الظروف التي يتخذ فيها القرار كبيرة ، ولا تتسم بدقة الواضحة ولذا غالبا ما يتم استخدامه للعديد من الخبرات المتركمة لديه أو الاستعانة بالأراء الجماعية والخبرات المتاحة من العاملين.

و منه نستنتج ان القرارات المتخذة تتدرج على مستوى المنظمة من حيث الأهمية والخطورة بين البساطة والتعقيد ، وتختلف طريقة معالجة مشكلات المنظمات عبر هذه القرارات بين الماضي والحاضر من حيث العشوائية والعلمية ، فكان الاعتماد في الماضي مقتصر على الأساليب التقليدية التي تعتمد على الخبرة والحكم والتقدير الشخصي والتجربة والخطأ ، دون البحث عن البدائل الممكنة ودون مراعاة للظروف المختلفة المحيطة.

أما اليوم فأصبح متخذ القرار يواجه وضعيات معقدة تتطلب أساليب أكثر تطورا لمعالجتها ، وتعتمد هذه الأساليب على النماذج الرياضية والإحصائية التي تستخدم لتحليل المشكلات المعقدة ، وتساعد في اتخاذ قرارات أكثر رشدا دون أن يكون للأهواء الشخصية أي تأثير عليها، ومن أهم هذه الأساليب، بحوث العمليات، البرمجة الخطية، نظرية الاحتمالات، أسلوب المحاكاة، أساليب التحليل الشبكي، وشجرة القرارات. وهذا ما سنتطرق اليه في نماذج اتخاذ القرار.

ثانيا نماذج إتخاذ القرار

- هناك أنواع عديدة من النماذج فهناك النماذج الوصفية ، التي تهدف إلى وصف الحقائق ، وهناك النماذج المثالية أو المعيارية مثل البرمجة الخطية بالإضافة إلى نماذج أخرى ، ومن هذه النماذج:¹
- **البرمجة الخطية :** تعرف البرمجة الخطية على أنها أسلوب رياضي يهتم بتخصيص المواد المتاحة بشكل أمثل على الاستخدامات المختلفة بهدف تعظيم الأرباح أو تقليل التكاليف.
- **نظرية المباريات الإدارية :** وهو أسلوب مفيد في المشاكل التي تتعلق بالمنافسة وتنطلق هذه النظرية من فكرة مفادها أن كل إداري يسعى إلى تحقيق أعظم ربح وتحمل أدنى خسارة ونفس الشيء بالنسبة

¹ نوال محمود ، مرجع سابق ص 36

لمنافسيه، وبالتالي فإن هناك مباراة في إتخاذ القرار ونجد أن الكثير من المنظمات أدركت أهمية هذه الطريق وقامت بإعداد برامج خاصة لتدريب المديرين على كيفية استخدامها.

• **نظرية الاحتمالات:** وتقوم هذه النظرية على بناء نماذج رياضية للتقليل من حالة عدم التأكد ودرجة والمخاطرة حيث تكون قيم متغيرات المشكلة والتي تعتمد على الخبرة السابقة والتجارب والتوقعات. التي يتمتع بها المدير حول حدوث حدث ما .

• **نظرية تقييم ومراجعة البرامج:** ويستخدم هذا الأسلوب في إتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط المشروعات ومتابعتها، وتهدف إلى تحديد أقصى زمن لتنفيذ المشروع وهو ما يسمى "المسار الحرج وإذا ما استطاعت الإدارة تخفيض زمن هذا المسار يكون بإمكانها تخفيض زمن إنجاز المشروع وبالتالي تخفيض التكلفة.

• **شجرة القرارات:** شجرة القرارات هي تمثيل بياني لعملية إتخاذ القرار تعرض فيه الاستراتيجيات وحالات الطبيعة والعوائد لمساعدة متخذ القرار في اختيار القرار الصائب وبالتالي فإنها تسمح بفحص البيانات الخاصة بالقرار بشكل مخطط بياني في ظل ظروف المخاطرة.

• **بحوث والعمليات:** و عرفت من قبل جمعية بحوث العمليات الأمريكية كما يلي: تهتم بحوث العمليات بالتقرير العلمي عن كيفية الحصول على أفضل تصميم وتشغيل لمنظومات الآلة والإنسان في ظروف تحتاج في العادة إلى تخصيص المواد النادرة.

نستنتج من خلال ما تم عرضه حول بعض نماذج يقوم هذا النوع من الاساليب يقوم على استخدام الادوات الرياضية والعلمية لحل المشكلات التي تواجهها المنظمة وذلك عن طريق استخدام النماذج الرياضية لوصف المشاكل وتبسيط الواقع ، وفي التحليل الكمي.

الفرع الرابع : مراحل إتخاذ القرار: تمر عملية إتخاذ القرار بعدة مراحل يمكن إبرازها فيما يلي:¹

(1) المرحلة الأولى تشخيص المشكلة محل القرار:

وتعني التعرف على المشكلة وتحديد أبعادها وتحري السبب الرئيسي لظهورها ، ومعرفة أعراضها وأثارها وتتطلب هذه المرحلة من متخذ القرار القيام بنشاطات وأعمال متعددة تتضمن الاستعداد للتعرف على المشكلة وإجراء الدراسات التحليلية للمشكلة وأبعادها كما تتطلب منه الإجابة على بعض الأسئلة مثل : ما هو نوع المشكلة ؟ ما هي النقاط الهامة أو الجوهرية في هذه المشكلة ؟ ومتى يجب أن تحل هذه المشكلة ، ولماذا نحل هذه المشكلة ؟ وما هي المشاكل المترتبة عن عدم حل هذه المشكلة ؟ وما هي المشاكل المترتبة عن حل هذه المشكلة ؟ ثم كيف نشأت هذه المشكلة أساسا ؟ .

(2) المرحلة الثانية : تحليل المشكلة محل القرار:

خالد خالفي ، دور نظام المعلومات التسويقي في إتخاذ القرارات التسويقية للمؤسسة،مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 13،جامعة الجبالي بونعامة
بخميس مليانة، 2015 ص 215¹

تتطلب المراحل العلمية لاتخاذ القرار بعد التعرف على المشكلة وتحديد ما يتبعها متابعة الخطوات نحو تحليل المشكلة وتقييمها... وهذا يضع أمام متخذ القرار أسئلة متعددة منها مثلا : ماذا تعني المشكلة بالنسبة له ؟ ماذا تعني المشكلة بالنسبة للمؤسسة ؟ ماذا يريد أن يفعل بالنسبة لهذه المشكلة؟ ما هو المطلوب من العاملين في المؤسسة أن يفعلوه ؟ ما هي فرص اتخاذ القرار؟ إذ بعد أن يتحقق المدير من مشكلة ما فإنه يحتاج إلى أن يقرر ما إذا كان من الضروري أو غير الضروري محاولة حلها ؟ فالمدير له أعمال كثيرة ومن الضروري له أن يعرف هل يتخذ القرار أو لا يتخذه... وهذا يستلزم الاستعداد للتحقق من عدة موضوعات مثل إلحاح الموقف... وأصل المشكلة... وما إذا كان هناك أحد غيره يستطيع حلها أفضل منه... إلى غير ذلك من الاعتبارات.

3) المرحلة الثالثة : إيجاد البدائل لحل المشكلة:

يعني الحل البديل وسيلة الحل المتاحة أمام المدير لحل المشكلة المطروحة ، أو بمعنى آخر قرار مقترح يؤخذ في الاعتبار إلى جانب قرارات أخرى مقترحة بقصد المقارنة والتحليل حتى يتم اختيار واحد منها فيصبح هو القرار الأخيرة ومن هذا المنطلق لابد أن يتوفر للحل البديل شرطان هما:

- الأول أن يسهم الحل البديل في تحقيق بعض النتائج التي يسعى لها متخذ القرار.

- الثاني أن تتوفر إمكانيات تنفيذ هذا الحل حال اختياره دون البدائل الأخرى.

4) المرحلة الرابعة : تقييم البدائل المتاحة لحل المشكلة:

بعد أن تتضح للمدير بدائل حل المشكلة يجب عليه بعد ذلك إجراء تقييم شامل للحلول البديلة ، حيث أن ظهور المشكلة يفرض على المدير اتخاذ القرار الأفضل لحلها، وهذا يعني أن يتم اختيار الحل من بين عدة حلول متاحة، ولكل حل من هذه الحلول العديدة بعض المزايا والعيوب ، إذ لا تتساوى الحلول جميعا من حيث قدرتها على تحقيق الهدف ، ومن هنا تأتي أهمية الدراسات التحليلية للمشكلة ، وتحليل خطة كل قرار يرتبط بحلها حتى يتم اختيار الأفضل نتيجة لما تسفر عنه هذه التحليلات.

5) المرحلة الخامسة : اختيار الحل الملائم للمشكلة:

في هذه العملية يتم مقارنة النتائج المتوقعة مع الأهداف المنشودة ، ويجب أن تتم عملية مقارنة النتائج المتوقعة مع الأهداف في ضوء نظرة شاملة لأهداف المؤسسة ومحيطها، وليس في ضوء نظرة قاصرة على المشكلة المحلية أو الوقتية

6) المرحلة السادسة : متابعة تنفيذ القرار

متخذ القرار لا يقوم في واقع الأمر بنفسه بتنفيذ البديل الأفضل ، وإنما يتم تنفيذه عن طريق جهود الآخرين أن دوره لا ينته بذلك بل عليه أن ينقل للآخرين القرار الذي تم اتخاذه ، ويشرح لهم أبعاده ويقنعهم به حتى يطمئن إلى قبولهم لفكرة القرار ، ويدفعهم ويحفزهم إلى تنفيذه بالشكل الذي يحقق الهدف المطلوب

الشكل (3-1) : مراحل إتخاذ القرار

مرحلة تشخيص المشكلة	<ul style="list-style-type: none"> • يلتمس المدير مشكلة من خلال التقارير • التعرف على المشكلة من قبل العاملين و المبادرة لتحري المشكلة
مرحلة تحليل المشكلة	<ul style="list-style-type: none"> • تصنيف المشكلة • أسس تحليل المشكلة
إيجاد بدائل لحل المشكلة	<ul style="list-style-type: none"> • بشرط إسهام البديل في تحقيق بعض النتائج المرغوبة • بشرط توافر إمكانية تطبيق هذا الحل عند إختياره دون غيره من البدائل
البدائل المتاحة لحل المشكلة	<ul style="list-style-type: none"> • بيان معايير تقييم كل بديل • كيفية التمييز بين العناصر في تقسيم بدائل الحل
إختيار الحل الملائم للمشكلة	<ul style="list-style-type: none"> • بدراسة كل نموذج من حيث إمكانياته و مزاياه المتوقعة • بمراعاة المعايير التي تحكم عملية إختيار البديل الأفضل
متابعة تنفيذ	

المصدر: مجلة كلية الكوت الجامعة رياض ضياء، علاء عبد السلام، دور أنظمة دعم القرار في تحسين عملية إتخاذ القرار ، العراق 2022، ص345

الفرع الخامس : العوامل المؤثرة والصعوبات التي تواجه إتخاذ القرار

أولاً : العوامل المؤثرة على إتخاذ القرار : واهم هذه العوامل تتمثل فيما يلي:¹

عوامل البيئة الخارجية:

وتتمثل هذه العوامل في الضغوط الخارجية التي تعمل في وسطها المنظمة والتي لا تخضع لسيطرة المنظمة وتتمثل فيما يلي:

- الظروف الاقتصادية والسياسية والتطورات التقنية والتكنولوجية والقاعدة التحتية التي تقوم عليها الأنشطة الاقتصادية.
- الظروف الإنتاجية القطاعية مثل المنافسين والموردين والمستهلكين درجة المنافسة التي تواجهها المنظمة في السوق.
- العوامل التنظيمية الاجتماعية مثل التشريعات والقوانين الحكومية والرأي العام وشروط الإنتاج.

- عوامل البيئة الداخلية:

- عدم وجود نظام للمعلومات داخل المنظمة يفيد متخذ القرار بشكل جيد.
- عدم وضوح درجة العلاقة التنظيمية بين الأفراد والإدارات والأقسام
- درجة المركزية ، وحجم المنظمة ودرجة انتشارها الجغرافي

¹ مرغني بالقاسم ، مرجع سابق ،ص 58

- ث- درجة وضوح الاهداف الأساسية للمنظمة.
ج- مدى توافر المواد المالية والبشرية والفنية للمنظمة.
ح- القرارات التي تصدر عن مستويات إدارية أخرى

عوامل المدير متخذ القرار شخصيته وخبرته:

- أ- إن شخصية المدير وعواطفه و قيمه و وتاريخه في العمل، ونوع الأعمال التي سبق وأن قام بها ومركز الاجتماعي وحالته النفسية ، كما أن المدير هو عضو في المجتمع يتأثر بما فيه من عادات و تقاليد و قيم تنعكس على سلوكه الوظيفي و فيما يلي أهم العوامل النابعة من شخصية المدير متخذ القرار و المؤثرة على عملية اتخاذ القرارات:
- فهم المدير العميق والشامل للأمور.
 - قدرة المدير على التوقع. على تحمل المسؤولية
 - مؤهل المدير وتخصصه في مجال الادارة
 - أهداف المدير وأغراضه الشخصية و اتجاهاته وقيمته وأخلاقياته
 - قدرة المدير على ضبط النفس في المواقف الحرجة
 - خبرة المدير السابقة ومدى قدرته على الاستفادة من المعلومات المتوفرة لديه

عوامل أخرى مثل:1

- تأثير عنصر الزمن: يشكل عنصر الزمن ضغط كبيراً على متخذ القرار فكلما زادت الفترة الزمنية المتاحة أمامه لاتخاذ قراره كلما كانت البدائل المطروحة أكثر والنتائج أقرب إلى الصواب وإمكانية التحليل للمعلومات متاحة أكثر، وكلما ضاقت الفترة الزمنية المتاحة أمامه كلما تطلب منه السرعة في البث في القرار مما يقلل في البدائل المتاحة أمامه.
- تأثير أهمية القرار: كلما ازدادت أهمية القرار ازدادت ضرورة جمع المعلومات الكافية عنه وتتعلق الأهمية النسبية لكل قرار بالعوامل التالية:
- عدد الأفراد الذين يتأثرون بالقرار ودرجة هذا التأثير.
- كلفة القرار والعائد، حيث تزداد أهمية القرار كلما كانت التكاليف الناشئة عنه أو العائد المتوقع الحصول عليه نتيجة هذا القرار مرتفعاً.
- الوقت اللازم لاتخاذ، فكلما ازدادت أهمية القرار احتاج الإداري إلى وقت ليكتسب الخبرة و المعرفة بالعوامل المختلفة المؤثرة على القرار.

و منه نستنتج أن تعدد القرارات التي قد يتخذها المدير في اليوم الواحد تؤثر فيها عوامل مختلفة يمكن ان تنقص أو تزيد من صعوبة هذه العملية وإذا تكاثفت وتزايدت هذه العوامل المؤثرة فإنها تقود أحيانا الى قرارات خاطئة غير رشيدة ولهذا فعلى متخذي القرار الأخذ بالاعتبار كل العوامل التي يمكن ان تؤثر على القرارات مهما كانت هذه القرارات صغيرة ام كبيرة

ثانياً: الصعوبات و مشكلات التي تواجه اتخاذ القرار: نوجز هنا بعض المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات كما يلي:1

¹ رياض ضياء، علاء عبد السلام، دور أنظمة دعم القرار في تحسين عملية إتخاذ القرار ، مجلة كلية الكوت ، العراق 2022، ص 346

- صعوبة تفهم الإدارة للموقف الإداري: إذ إن إدراك حقيقة المشكلة بأبعادها المختلفة يمثل نصف حلها. وتكمن هذه الصعوبة في عدم توفر المعلومات اللازمة أو في قلتها أو عدم الوثوق بها.
- صعوبة تحديد عناصر المشكلة أو العلاقة بينها: حيث يركز الإداري على عناصر غير هامة أو ثانوية أو ربما يكون هناك غموض بين العناصر بحد ذاتها.
- ضعف الاستنتاجات والتوصيات: وهذا الأمر يعتمد على قدرة رجل الإدارة على الاستنتاج وربط هذا الاستنتاج بحل المشكلة وبناء توصيات محددة وتطويرها للتوصل للحل المطلوب.
- يمكن أن نجمل الصعوبات اتخاذ القرار على النحو الآتي:²
- الإخفاق في تحديد الأهداف: أن إخفاق متخذ القرار في تحديد أهدافه سيؤدي إلى افتقار العملية بمجملها إلى التركيز مما يجعل عملية الوصول إلى نتيجة مرضية أمرا صعبا لأن متخذ القرار نفسه لا يعرف الهدف النهائي الذي يريد الوصول إليه.
- اعتماد منظور ضيق: عندما يكون متخذ القرار مقيدا ضمن منظور ضيق فإن ذلك من شأنه تقويت القرارات الفعالة والملائمة والإخفاق في التفكير بطريقة إبداعية منطقية، الأمر الذي ينعكس بالضرورة على سلامة القرار وعقلانية.
- الإخفاق في تقييم الخيارات شكل المناسب: عندما لا يتوقف متخذ القرار عند كل خيار مطروح وقفة متأنية ومدروسة بعمق ومعرفة نتائج كل خيار ومزاياه ومحاذيره فسيكون القرار متسرعاً والنتيجة تختلف عن الهدف المرسوم.
- عدم إدراك المشكلة وتحديدها بدقة: عندما يتمكن متخذ القرار من الإدراك الواقعي للمشكلة وتحديدها بشكل دقيق قد تتوجه جهوده نحو اتخاذ القرارات على المشكلات الفرعية دون أن يؤدي ذلك إلى المشكلة الرئيسية.
- شخصية متخذ القرار: عندما يكون متخذ القرار خاضعا لبعض القيود مثل الجمود والروتين وضرورة التقليد والإجراءات الداخلية أو خضوع الإدارة للسلطة كالسلطة السياسية أو العادات والتقاليد أو الأعراف السائدة سيؤدي ذلك إلى آثار سلبية تنعكس على أفكار متخذ القرار وتطلعاته، الأمر الذي قد يؤثر على نجاح القرار.
- نقص المعلومات والخوف من اتخاذ القرار: يعتمد نجاح القرار وفعالته على كم المعلومات الصحيحة المتوافرة حول المشكلة، فكلما كانت المعلومات الصحيحة متوافرة تمكن متخذ القرار من الإحاطة بجوانب المشكلة المدروسة، وقد يتخوف متخذ القرار من نتائج القرار المنوي اتخاذه بدعوى ضيق الوقت، لذلك يجدر بمتخذ القرار أن يكون سريع البديهة، قادرا على التقييم الموضوعي وفي الوقت المتاح ليتمكن من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

¹ محمد عبد الرحيم محاسنة ، أثر كفاءة نظم المعلومات في فعالية عملية إتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية ،المجلة الاردنية في إدارة الأعمال العدد 01 الاردن ،2005 ص 48

² محمود سليم عبد الرحمن، مرجع سابق ، 2016 ص 194

إن وجود نظم معلومات فعال يعتبر من بين العناصر المهمة في زيادة فعالية إتخاذ القرارات هو عنصر المعلومات من حيث الكمية أو النوعية، فكلما توفرت المعلومات كلما اقترب المدير من حالة التأكد، وبالتالي اقترب من إتخاذ القرار الرشيد وكلما كانت المعلومات منظمة، سهلة، شاملة ودقيقة، وفي توقيتها المناسب كلما اقترب من حالة التأكد التام، وبالتالي زادت جودة القرارات المتخذة، إضافة إلى أن وجود المعلومات في وقتها المناسب يسهل ويدعم عملية إتخاذ القرار وتنفيذه إضافة إلى تبديد عوامل الشك مما يزيد من درجة قبول المرؤوسين له، وبالتالي يعزز فرص نجاحه وتحقيقه لأهدافه، وهذا ما حاولت وتحاول أنظمة المعلومات توفيره للمسيرين حيث سنتطرق إلى مفاهيم النظرية و أهمية نظم المعلومات في المطلب التالي.

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما و حساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات فهو يعتبر عنصرا حيوي اذ على اساس المعلومات التي ينتجها يتم إتخاذ القرارات الفورية و الاستراتيجية للمؤسسة و هذا ما سنحاول إبرازه في دراستنا المتواضعة لأهمية نظم المعلومات التي تعتبر كهمزة وصل بين مختلف الانظمة و العمليات و تحقيق الانسجام بين مختلف وحدات المؤسسة

الفرع الأول: مفهوم و أهمية نظام المعلومات

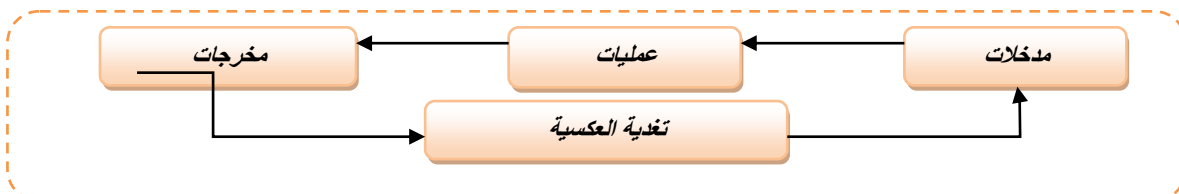
أولا مفهوم نظام المعلومات

تعريف النظم: و نعرفه على أنه: ¹

جمع مفردة نظام و تعرف على انها مجموعة من المكونات المرتبطة معا في كيانا واحدا تتفاعل ديناميكيا في اطار تنسيقي معين من اجل تحقيق هدف النظام الكلي و هناك العديد من أنواع النظم الموجودة مثل : لمجموعة الشمسية، جسم الانسان.

ومنه النظام هو " مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل و تتكامل مع بعضها البعض و مع بيئتها لتحقيق هدف معين عن طريق قبول مدخلات من البيئة و اجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات" و هذه تعتبر عناصر للنظام نوضحها في الشكل الموالي:

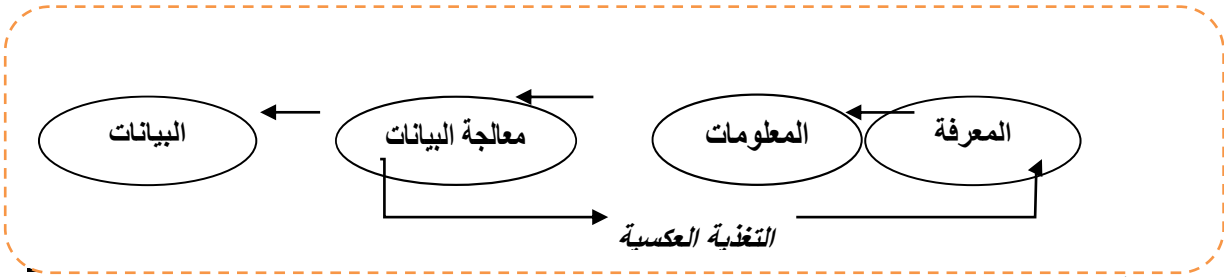
الشكل (4-1): عناصر النظام



المصدر : محمد قايد ،علي عبد الله ،أثر كفاءة نظم المعلومات على فعالية صنع و إتخاذ القرارات: دراسة حالة البنك المركزي اليمني،مجلة معهد العلوم الاقتصادية العدد 02 الجزائر 2020 ص998

¹ محمد قايد ،علي عبد الله ،أثر كفاءة نظم المعلومات على فعالية صنع و إتخاذ القرارات: دراسة حالة البنك المركزي اليمني،جامعة الجزائر ،مجلة معهد العلوم الاقتصادية العدد 02 ، الجزائر ، 2020، ص 998

تعريف المعلومات : و تعرف المعلومة في التسيير حسب بيتر دراكر أن ¹:
المعلومات لها سياق و هدف و يشير إلى البيانات التي تتم معالجتها من أجل تعامل مع موقف أو مشكلة و قد تكون في شكل جداول و رموز و منحنيات و المعلومة تختلف من شخص إلى آخر ، و منه الفرق بين المعلومات و البيانات و المعرفة ان " البيانات هي عبارة عن مادة خام تحتاج إلى معالجة و تحويل لتصبح معلومة و لا تحتوي على مضمون و غير ناظجة و غير جاهزة للاستعمال بينما المعلومات هي بيانات قابلة للاستعمال ذات قيمة و المعرفة هي نتاج للمعلومة لان المعرفة هي المعلومة + الخبرة "
شكل (5-1): العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة



تعريف نظام المعلومات : بعدما تعرفنا على مفهوم النظام و مفهوم المعلومات نعرف نظام المعلومات كما يلي ²:

- نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الموارد التكنولوجية و البشرية تصوب إنجاز أنشطة المنظمة.
 - هو عبارة عن آلية تسمح بجمع و تصنيف و معالجة و استرجاع معلومات مخزنة إضافة الى بناء و إنتاج معلومات جديدة من المعلومات السابقة الموجودة في النظام بعد معالجتها .
 - هو نظام يقوم بجمع و تصنيف و معالجة و استرجاع المعلومات السابقة و بناء معلومات جديدة انطلاقا منها لاستخدامها في العمليات الادارية و هو مجموعة من الاجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار و الرقابة في المنظمة.
- أي نظام المعلومات هو "مجموعة من الإجراءات و الوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة و تساعد في وظائف التسيير و من جهة ثانية الوسائل المادية و البشرية الضرورية لمعالجة تخزين و تحويل المعلومات بهدف إستغلالها بشكل جيد"

و منه نستنتج أن نظام المعلومات هو مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم تتمثل في مجموعة من العناصر المادية و المعنوية من أجل إنتاج معلومات مفيدة عن طريق القيام بوظيفة تجميع و تخزين و معالجة و إيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم و في الوقت المناسب.

ثانيا: أهمية نظام المعلومات و تكمن أهمية نظام المعلومات فيما يلي ³:

المساعدة في اتخاذ القرار : حيث يوفر نظام المعلومات لمتخذي القرارات بالمعلومات اللازمة لتوضيح المشكلة المراد دراستها او اتخاذ قرارا بشأنها كما تساعد المعلومات المتوفرة على دراسة النتائج المحتملة عن القرار المتخذ.

¹ سعيد هتهات محاضرات في مقياس أنظمة المعلومات ، جامعة قاصدي مرباح ورقة ، الجزائر، 2023، ص 13 .

² محمد قايد ، علي عبد الله ، مرجع السابق ، 998.

³ خالد رجم ، محاضرات في نظام المعلومات ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ، 2023، ص 10

تطوير أنظمة المؤسسة و رفع أدائها : من خلال الرقابة المستمرة وكشف الانحرافات ثم اتخاذ الاجراءات التصحيحية

التنسيق بين مختلف اجزاء المنظمة من خلال توفير مختلف المعلومات المتعلقة بكافة المستويات التنظيمية و مختلف الوظائف وهذا لإعطاء صورة واضحة و متكاملة عن المؤسسة .

تحسين أداء الوحدة الاقتصادية و تختص في تجميع و معالجة و تخزين و نشر المعلومات ثم الحصول على نتائج من اجل اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

تنفيذ مجموعة من النشاطات داخل الوحدة تحديد المشكلة معرفة عناصرها بدقة تخطيط للحلول ثم اتخاذ قرار صحيح.

من خلال ما سبق نستنتج أنه لنظم المعلومات اهمية بالغة في تحقيق اهداف المؤسسة اد انها توفر معلومات "دقيقة و واضحة و سريعة شاملة و ملائمة و أمنة و تقوم بتنظيم بين اجزاء المنظمة داخليا و خارجيا.

الفرع الثاني: أهداف و خصائص نظام المعلومات

أولا: الاهداف نظام المعلومات :

يهدف نظام المعلومات إلى توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة ، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات و حفظها ، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية وتفيذية مهمة كما يسعى نظام المعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية:

(1) القرار

- اتخاذ القرارات في ظروف سليمة نسبيا في ظل النتائج والعواقب المتوقعة؛
- مساعدة المسيرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق ايجاد أساس لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا وخارجيا.
- إنتاج معلومات مفيدة وتسهيل وضع التقديرات و تقديم وصف دقيق للمؤسسة تساعد المديرين في إتخاذ القرارات ذات جودة

(2) المراقبة

- نظام المعلومات هو ذاكرة للمؤسسة فهو يعالج المعلومات الماضية ويعطي تسلسل تاريخي لحالتها ووضعيتها ومراقبة تطورها.
- يعالج من المعلومات التي تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها , يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع
- تسمح المراقبة بوضع إجراءات تصحيحية مفيدة لكل حركة.

(3)التنسيق

- معالجة المعلومات المؤسسة و التنسيق نشاطاتها وأنظمتها الفرعية و تزويد الإدارة بالبيانات والمعلومات التي تحتاجها في الوقت المناسب.

¹ فتحي زلاسي،نجاه،خالد نظم المعلومات و دورها في إتخاذ القرار في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة سونالغاز : لوادي مذكرة ماستر غير منشورة،الجزائر 2019 ص 22.

- التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.
- تحقيق الكفاءة من خلال أداء المهام بصورة أسرع و أقل تكلفة و الوصول إلى الفعالية بتحقيق أهداف المنظمة.

ومنه نستنتج ان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية و السابقة و التنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات حفصها و تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على اسئلة الاستراتيجية و تسييرية و تنفيذية مهمة.

ثانيا : الخصائص نظام المعلومات:

يتميز نظام المعلومات بخصائص أساسية تعتبر معايير مساعدة على تقييم كفاءته و فعاليته و من أهم هذه الخصائص نجد¹:

- 1- تحقيق الكفاءة و الفعالية ، إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع و بتكلفة ضمان دقة المعلومات ، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة و فعالية عالية ، مما يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها .
- 2- المرونة و الديناميكية ، بحيث يمكن لمستخدميه إحداث التعديلات و التصحيحات اللازمة على النظام كلما اقتضى الأمر ذلك ، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات .
- 3- التكامل بين عناصر النظام ، هذا يعني أن نظام المعلومات يشكل وحدة واحدة متكاملة و متماسكة ، الأمر الذي يسهل التفاعل السريع للمنظمة مع كل التغيرات الخارجية .
- 4- تحديد التغيرات البيئية ، و يكون ذلك من خلال عملية التردد و اليقظة المستمرة ، لمساعدة المنظمة على إتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة و في نفس الوقت تجنب العراقيل و التهديدات الخارجية .
- 5- التواصل ، حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام و المصالح ببعضها البعض ، و خارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع إن توفر نظام المعلومات على هذه الخصائص ، يسمح للمؤسسة بالتسيير الجيد و الناجح لأقسامها و مصالحها ، مع إمكانية حصول المسيرين لهذه الأقسام على المعلومات اللازمة و الكافية بطريقة فعالة لاتخاذ القرارات المناسبة.

الفرع الثالث : أنواع و وظائف نظام المعلومات

أولا : أنواع نظام المعلومات

يوجد ثلاث تصنيفات رئيسية من نظم المعلومات تخدم المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة و هي نظم المستوى التشغيلي، نظم المستوى الإداري / التكتيكي ، و نظم المستوى الاستراتيجي و التي سنتطرق إليها فيما يلي²:

1. نظم المستوى التشغيلي : نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة و المعاملات التجارية في المؤسسة من تسويق، إنتاج و تصنيع ، مالية و محاسبية ، و موارد بشرية ، و ما تحتويه من

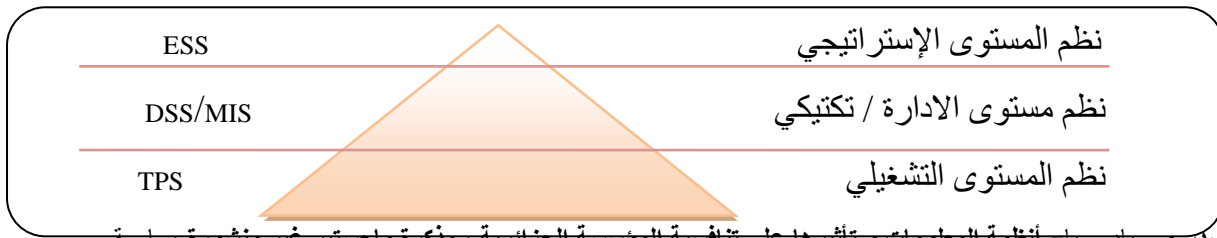
¹ الشيخ ولد محمد :المرجع السابق ص110

² صياد صباح أنظمة المعلومات و تأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران 2 الجزائر 2018 ص34

نظم فرعية لمعالجة الحركات المختلفة المتعلقة بها . إنها نظم تشغيلية تعمل على مستوى العمليات في مراقبة النشاطات المختلفة و المعاملات التجارية في المؤسسة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المنطلقة من هذه الوظائف .

2. نظم مستوى الإدارة / التكتيكي : نظم معلومات على مستوى مراقبة الإدارة تعمل على دعم مراقبة ، و مراجعة ، اتخاذ القرار ، و إدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى ، و غالبا ما تدعم هذه النظم القرارات شبه الهيكلية ، حيث تخدم تخطيط الوظائف و المراقبة و اتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير .
3. نظم المستوى الاستراتيجي : نظم معلومات تدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل و الاستراتيجي للإدارة العليا في المنظمة ، إذ تأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة ، و تتناول الإجابة على عدة تساؤلات مثل : ما هو اتجاه الكلف في الصناعة مستقبلا ؟ و ما هي العمالة المطلوبة في السنوات القادمة ؟

الشكل(6-1) : نظام المعلومات حسب المستويات التنظيمية



المصدر : صياد صباح أنظمة المعلومات و تأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران 2 الجزائر 2018 ص 35

ثانياً وظائف نظام المعلومات

إن البيانات المتدفقة داخل اقسام المنظمه او في محيطها الخارجي تعتبر مادة خام ينبغي استغلالها ، إذ بواسطة هذه البيانات يتمكن المسير من التحكم في عملية التسيير واتخاذ القرارات الملائمة ، وفي هذا يقول راكس روبرت " المعلومات حتى تكون مستعملة يجب أن تكون مجمعة ، محجوزة ، محمولة ثم موزعة " و لهذا تم تحديد وظائف نظام المعلومات كالتالي¹ :

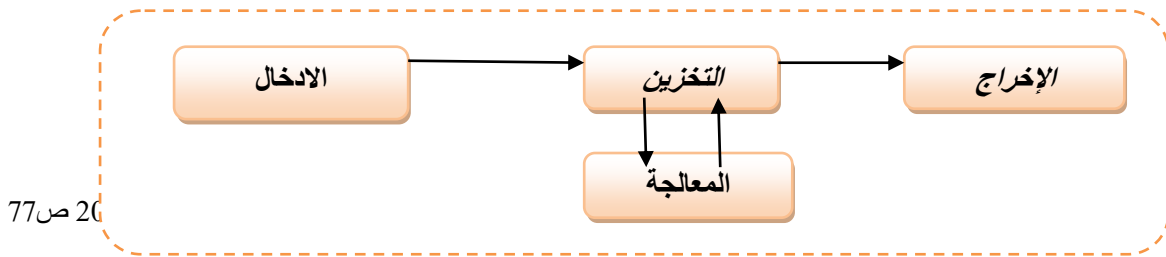
1. **جمع البيانات** : تتمثل الوظيفة الأولى لنظام المعلومات في جمع البيانات سواء من البيئة الداخلية و البيئة الخارجية ، وبصفة عامة هناك مصدرين للحصول على البيانات و هي:
 - أ. المصادر الداخلية : وهي كل الوثائق المحاسبية والإدارية التي تتوفر على بيانات تصف نشاط المنظمة ، كأرشيف المنظمة ، ملفات الزبائن ، تقارير البائعين التابعين للمنظمة ، تقارير الاتصالات التجارية .
 - ب. المصادر الخارجية : إن الحصول على البيانات الخارجية يحتاج إلى مجهودات وقدرات أكبر من أجل امتلاكها ، لأنها غير موجودة في المنظمة نفسها ، و يتم الحصول عليها من خلال المعاملات التي تقوم بها المنظمة مع بيئتها الخارجية سواء مع الدولة أو العملاء أو الموردين .

¹ نجم عبدالله الحميدي ، عبد الرحمن ، سلوى ، نظام المعلومات الادارية مدخل معاصر ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر ، الأردن 2002 ص 76-

2. **معالجة البيانات :** المعالجة هي عملية تساعد على تحويل البيانات إلى معلومات ، و هذه الأخيرة تمكن من خدمة استخدامات متعددة و يمكن الإشارة أيضا إلى أن المعالجة هي عملية تحويل البيانات من هيئتها الخام (المدخلات) تحول إلى معلومات (مخرجات) ذات معنى و قيمة ، فالمعالجة هي مهمة حيوية و تتم من خلال إجراء عمليات مختلفة بالحساب و بالمقارنة ... الخ .
3. **تخزين المعلومات :** تعتبر عملية تخزين المعلومات ضرورية و مهمة ، فالمعلومات إما أن تستخدم بصفة فورية من قبل المستخدمين ، أو تخزن لحين استرجاعها في عملية لاحقة عندما تظهر الحاجة إليها مجددا من الجهات المستفيدة ، و ذلك من خلال استرجاعها وفق أساليب معينة يتم إعدادها عند القيام بتصميم نظام الاسترجاع و الملائم .
4. **بث المعلومات و إتخاذ القرار :** المعلومات المعالجة تصبح جاهزة الاستخدام من قبل المستخدم النهائي . هذه العملية أي عملية البث تتم من خلال نموذج الكتابة مثل التقارير المالية و نموذج مباشر مثل شبكة الاتصال الداخلية في المنظمة ما بين الموظفين ، و يمكن أن نقول أن مرحلة المعالجة لا تكون لها أي قيمة إذا تم تخزينها و لم يتم نشرها في الوقت المناسب و إلى الشخص المناسب لإتخاذ القرار المناسب ، إذا فكل المراحل السابقة لا معنى لها ما لم تنشر المعلومة لتصل إلى متخذ القرار بالمنظمة .

و منه نستنتج ان لنظام المعلومات وظائف متكاملة و مترابطة فيما بينها ليتكون لدينا نظام فعال

شكل (7-1) : وظائف نظام المعلومات



الفرع الرابع : عناصر و مكونات نظام المعلومات

اولا : عناصر نظام المعلومات و تتمثل فيما يلي :¹

- 1) **المدخلات :** هي كل ما يدخل النظام من عناصر و مواد و طاقات و بيانات .. الخ ، سواء كان مصدر هذه العناصر البيئة التنظيمية الداخلية للمنظمة أو البيئة الخارجية لها ، فالمهم أن تكون هذه العناصر مستلزمات أساسية لعمل و استمرار النظام
- 2) **العمليات :** هي كل الأنشطة الوظيفية و غير الوظيفية المطلوب إنجازها لغرض تحويل المدخلات إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة أي أن التفاعل بين المكونات الخاصة بالنظام لا يتم بشكل عشوائي بل يتم في إطار من التحكم في تلك التفاعلات و تحديد مساراتها بغية الوصول إلى ما هو مطلوب إجراءه على المدخلات لغرض تحويلها إلى مخرجات .
- 3) **المخرجات :** وتعني كل ما ينتج عن النظام نتيجة العمليات و الأنشطة التحويلية التي جرت على المدخلات ، وهي قد تكون معلومات أو سلع تامة الصنع أو شبه مصنعة أو خدمات الخ

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي ، مبادئ التنظيم و الإدارة دار الفجر للنشر و التوزيع عمان، الاردن، 2006 ص 98

(4) **التغذية العكسية** : تعني عملية تصحيح الانحرافات التي تعتري عمل النظام وهي أشبه ما تكون بالرقابة الذاتية للتأكد من مدى فاعلية وكفاءة النظام في تحقيق الأهداف وتلبية احتياجات البيئة هذا ويلاحظ أن عملية التغذية العكسية تعتمد أساسا على المعلومات ان الهدف من عملية التغذية العكسية الحفاظ على مستوى أداء النظام و معالجة الانحرافات ، مما يساهم في وصول النظام الى حالة من التوازن و الاستقرار.

ثانيا: موارد نظام المعلومات

نظام المعلومات يتكون من مجموعة مكونات التي يتم استخدامها للقيام بجمع البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية وهي:¹

(1) **المورد البشري** : المورد البشري متطلب ضروري للعمليات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الأفراد ما يطلق عليهم ب:

● **المستخدمين النهائيين** وهم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا محاسبين أو بائعين أو مهندسين أو كتبة وسكرتارية أو زبائن أو مديرين وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين للنظام.

● **الاختصاصيين الفنيين**: المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام فهم الافراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظم المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم على سبيل المثال يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي،كذلك مطورو البرمجيات يؤمنون برامج الحاسوب في ضوء المواصفات التي يقدمها محللو النظام ومشغلو النظم يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات.

(2) الأجهزة والبرمجيات :

● جهاز الحاسوب يمثل العنصر الرئيسي الذي يتكون منه الجزء المادي هو وسيلة لإخراج البيانات والمعلومات الافراد المستخدمين لنظام الحاسوب مثل شاشات العرض والطابعات التي تسيطر على مرور البيانات بين وسائل الاتصال والمعلومات من وإلى شبكات الاتصال .وهي تؤمن الربط بين الحاسوب من جهة وبين شبكات الاتصال من جهة أخرى

● أما البرمجيات فهي لغرض أن تؤدي الحواسيب دورها المفيد في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشركة فإن الأجهزة أو المكونات المادية للحواسيب تحتاج إلى البرمجيات لكي تؤدي عملها المطلوب حيث ان البرمجة هي إجراءات متعددة الخطوات الغرض منها تأمين وتوفير استخدام لغات البرمجة و تشمل جميع انواع تعليمات تشغيل البيانات وتشمل كل من البرامج مثل :برامج نظام التشغيل (Windows وبرامج التطبيقات) Microsoft office (وأيضا الإجراءات وتتمثل في تعليمات التشغيل الموجهة لمستخدمي نظام المعلومات كإجراءات إدخال البيانات وإجراءات تصحيح الأخطاء.

(3) **موارد البيانات** : تتمثل في قواعد بيانات التي تتكون من مجموعة من الملفات والسجلات المرتبطة بطريقة منطقية و هي عبارة عن أرقام أو رموز أو عبارات أو حقائق اصطلاحات تمثل أفراد أو أهداف أو أحداثا أو قيما أو كميات وغيرها .

(4) **موارد الشبكات** : و هي وسيلة لربط الحواسيب و نقل و تبادل المعلومات بشكل سلس و مرن بين الموظفين وتشمل وسائط الاتصالات وبرامج الاتصال و الانترنت والإكسترانت والأقمار الصناعية اللاسلكية.

¹ بن ام السعد فنتيجة دور نظم المعلومات في دعم إتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق قسنطينة ت الجزائر ،مذكرة دكتوراه غير منشورة ، جامعة باتنة 1 ، الجزائر 2016، ص 100

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة و الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات**اولا : العوامل المؤثرة في نظام المعلومات :**

يؤثر على نظام المعلومات جملة من التحديات التي تواجه المؤسسات في محاولتها للتطبيق الواسع لنظم المعلومات الإدارية وعلى مستوى عالمي من أجل التحول من المؤسسات التقليدية الى المؤسسات الرقمية وهذه التحديات يمكن أجمالها بما يلي:¹

(1) التحدي الاستراتيجي : وهو أن تدرك هذه المؤسسات بوجود المؤسسات الرقمية والتأكد من أفضليتها على المؤسسات التقليدية ومعرفة كيف تتمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات وضمن إستراتيجية طويلة المدى لتحقيق فعالية أفضل لنشاطاتها ومنافسة أكبر من خلال التطبيق المتزايد للنشاطات بشكل تكنولوجي ورقمي

(2) تحدي العولمة : وهو أن تعي المؤسسات تماما متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات عالميا وقدرتها على توفير الاحتياجات اللازمة لممارسة العمليات والنشاطات الرقمية وعلى المستوى العالمي .

(3) تحدي هيكلية البيانات والبنية التحتية لها : ويمثل قدرة المؤسسات على إعادة بناء الهيكل التنظيمي وتطوير هيكل بيانات منسجم مع هيكل المؤسسات وتوفير بنية تحتية تكنولوجيا المعلومات تخدم وتدعم أهداف التنظيم

(4) تحدي الاستثمار في نظم المعلومات : وهو أن يبين كيف تستطيع المؤسسات القيمة المتوقعة لنظم المعلومات ويجب إن تكون عملية الإحلال التكنولوجي للوسائل التقليدية مبررة التكاليف أي يجب أن تغطي العوائد المرتقبة جراء تطبيق نظم المعلومات للتكاليف المطلوبة ضمن مدة الاستثمار

(5) تحدي المسؤولية والسيطرة : وهنا يتوجب على المؤسسات أن تتأكد من الكيفية التي يستطيع التنظيم من خلالها استخدام وتطبيق نظم المعلومات ضمن الأخلاقيات العامة وفي حدود المسؤولية الاجتماعية المناسبة.

وهناك تحديات أخرى تواجه نظم المعلومات الإدارية وهي:

- تناقص قيمة المعلومات إذا لم تستخدم في وقتها المناسب.
- صعوبة ادخال بعض البيانات وذلك لعدم القدرة على التعبير عنها مثل تحويل بعض البيانات الى قيم كمية مثل الأفكار الحديثة لإنتاج أو تطوير منتج ما.
- تغيرات البيئية حيث تؤدي الى تغير احتياجاتهم التي على اساسها بني نظام المعلومات ، وبالذات تأثير البيئة الخارجية ولذلك فان المعلومات لا يمكن أن تنتهي و يكتمل بناؤها لأنها في حالة بناء مستمر وبالتالي يصبح تحديث نظام المعلومات أمرا ضروريا.

ثانيا : الصعوبات التي تواجهها نظم المعلومات

تواجه نظم المعلومات الإدارية جملة من المعوقات تختلف من مصدر الى آخر وهي كالاتي:²

¹ محمود سليم عبد الرحمن ، مرجع السابق ص 187
² فرح محمود يوسف شاهين ، بعنوان درجة استخدام القادة الاكاديميين نظم المعلومات الادارية و معوقات تطبيقها في الجامعات ، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط عمان ، الأردن 2019 ص 26

المعلومات

- (1) الافتقار للموارد البشرية : من المشكلات التي تواجه نظم المعلومات الافتقار للموارد البشرية اللازمة لتنفيذ أهداف ومعايير نظم المعلومات في المؤسسة
 - (2) عدم التواصل : إن عدم وجود معلومات من المدراء والمستخدمين حول طريقة التعاون مع الفريق المختص بتصميم نظم المعلومات يعد من أكثر المشاكل والتحديات التي تواجه المؤسسات المختلفة .
 - (3) التشارك والتواصل بين متخصصين تكنولوجيا المعلومات ومستخدمي النظام : يجد المستخدمون صعوبة في نقل المعلومات لافتقارهم القدرة على بيان المشكلة بصورة تقنية ، لذلك يجب على نظام المعلومات أن يقوم بنقلها بصورة تقنية كي تكون الصورة أوضح لمخصصي تكنولوجيا المعلومات.
 - (4) نقص التعلم والثقافة : من أكبر المشاكل التي تواجهها المؤسسات هي نقص التعلم والثقافة لدى بعض ، مما قد ينعكس سلباً على أدائهم ونتائج عملهم ، وقد يكون النقص في التعلم سببه البيئة المحيطة أو طبيعة التفكير وغيرها من العوامل المؤثرة
 - (5) الاستعمال بسهولة : وهي أن يكون النظام ومخرجاته قابلاً للاستخدام بشكل سهل وغير معقد بالنسبة للمستخدمين وعدم وجود المستشارين المختصين لتصميم نظم المعلومات ومتطلباته من برمجيات مختلفة و هناك معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية اخرى و هي كما يلي :
 - معوقات تنظيمية وإدارية : كانهدام التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المرتبطة باستخدام هذه النظم ، وعدم وجود سياسات خاصة بها
 - معوقات بشرية : كندرة الكوادر الفنية المتخصصة في التعامل مع هذه النظم .
 - معوقات فنية وتقنية : عدم توفر البنية التحتية المناسبة لتشغيل هذه النظم
- ومنه نستنتج أن نظام المعلومات هو مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منظم تتمثل في مجموعة من العناصر المادية و المعنوية (مورد البشري و اجهزة وموارد بيانات و برامج و موارد الشبكات) من أجل إنتاج معلومات مفيدة و ذلك من خلال القيام بوظائف تجميع و تخزين و معالجة و إيصال المعلومة الى المستخدمين بالشكل الملائم و الوقت المناسب من أجل إتخاذ القرار المناسب وفق مراحل مترابطة (تشخيص و تحليل المشكل و إيجاد البدائل ثم إختيار البديل الانسب و تنفيذه) من أجل إتخاذ الاجراءات الصحيحة التي تخدم أهداف المؤسسة و هذا تحت علاقة تربط بين أنظمة المعلومات و إتخاذ القرار و هذا ما سوف نسلط الضوء عليه في المطلب التالي.
- المطلب الثالث: أنظمة المعلومات وعلاقتها بإتخاذ القرار

الفرع الأول : العوامل التي تبرر الحاجة لنظام المعلومات كقاعدة لاتخاذ القرارات

إن أهمية المعلومات في الإدارة عامة و في اتخاذ القرارات خاصة لا تحتاج إلى تأكيد حيث أن هذه الأخيرة تعتبر من أكثر النشاطات تكرارا و تعددا و في ذات الوقت من اخطر جوانب العملية الإدارية بالنسبة للمديرين لأنهم مسئولون مباشرة عن نتائج اتخاذ القرارات ، و من جهة أخرى نجد أن توفر

المعلومات أمر ضروري ليس فقط لاتخاذ القرارات و إنما تتعداها إلى مرحلة التنفيذ و التقييم لتلك القرارات و عليه سنتطرق إلى عوامل التي تبرر الحاجة لنظام المعلومات فيما يلي:¹

(1) **تغيرات في القوى البيئية**: و يقصد بها التغيرات المستمرة و السريعة في البيئة المحيطة بالمؤسسة ممثلة في التغيرات في القوى السياسية و القانونية و التشريعية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية و من هنا فان دراسة مثل هذه التغيرات في بيئة العمل الداخلية و الخارجية للمؤسسة و التعامل معها يتطلب توفير المعلومات الكافية و المتنوعة و الدقيقة عن مثل هذه التغيرات ، أي أن تبقى المؤسسة على علم بكل المستجدات و التطورات.

(2) **نشوء الاقتصاد العالمي (العولمة)**: إن نشوء العولمة جعل المؤسسات تطمح إلى تحسين أدائها عالميا و ليس محليا فقط فأصبحت تنبؤاتها موجهة للطلب العالمي و دراستها مبنية على أسس و معايير الأسواق العالمية و بالتالي فهي تسعى لتحقيق معايير الجودة العالمية ، و لم يعد هذا حكر على الشركات المتعددة الجنسيات على المعلومات بل بناء نظم معلومات و اتصالات قوية و فعالة فقط و تحدي أمام المؤسسات العاملة على المستوى المحلي

(3) **التحول في الاقتصاديات الصناعية**: إن تحول اقتصاديات الدول من الاقتصاد الخاضع للسيطرة الاستعمارية و الاقتصاد الصناعي و الزراعي إلى اقتصاديات تعتمد على المعرفة و المعلومات زاد من أهمية المعلومات و نظمها فلم تعد الإنتاجية تقاس بحجم الإنتاج و لا بجودته بل أصبحت تقاس بجودة المعلومات المستخدمة في القرارات لهذه المؤسسات.

(4) **قيود الوقت المتاح للمدير**: تعد قيود الوقت المفروضة على متخذ القرار مبررا آخر للحاجة إلى المعلومات و يمكن تقسيمه إلى قيود خارجية متعلقة بطلب السوق و أخرى داخلية متعلقة بأجال انجاز الأنشطة لذلك و لكي يضمن متخذ القرار تجاوز هذه القيود يجب البحث عن معلومات دقيقة و سريعة بالإضافة للاعتماد على نظم معلومات متطورة.

و منه نستنتج انه ترتبط المعلومات بوجود مشكلة متعلقة بالقرارات و تنبع أهمية المعلومات من قوة تأثيرها على طبيعة القرار و حجمه و نتائجه و إن القرار الإداري تطور مع تطور الإدارة ففي السابق كانت الإدارة تعتمد فقط على خبرة المدير و على تخمينه و حدسه، و هذا يحتاج إلى قدر ضئيل من المعلومات استمدها من طول خبرته أو تعامله مع الآخرين ولكن بعدما اعتمد الأسلوب العلمي الحديث في إتخاذ الإدارة و أصبح القرار لا يتم بواسطة الحدس و التخمين أو حتى بناء على خبرة المدير فقط، بل يعتمد كذلك على البحث الدقيق و هذا لا يأتي إلا بجمع البيانات و عن كل جوانب المشكلة ثم تحليلها و تفسيرها و ترجمتها إلى واقع يساعد على إتخاذ القرار و العلاقة بين المعلومات و القرارات علاقة وطيدة فتوفر المعلومات بكميات هائلة يعني القوة أي توفر العديد من البدائل.

¹ بليلة حسام الدين. دور نظام المعلومات في عملية إتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه، مذكرة ماستر غير منشورة ، جامعة العقيد اكلبي محمد اولحاج البويرة، الجزائر، 2019 ص 76

الفرع الثاني : دور نظم المعلومات خلال مراحل صنع القرار

ان اتخاذ القرار من أبرز المجالات التي يبرز فيها دور نظم المعلومات أكثر من اي مجال اخر فبعد تناولنا وتفرقنا مختلف انواع الدعم الذي يقدمها نظام المعلومات للمؤسسة بصفه عامه سنتطرق من خلال هذا المطلب الى دور النظام المعلومات خلال مراحل صنع القرار التي تطرقنا اليها في المطلب الثاني من البحث الاول من هذا الفصل و هو كما يلي :¹

1. مرحلة تشخيص المشكلة وتحديد الهدف:

تبدأ عملية اتخاذ القرار عندما يدرك متخذ القرار ان هناك حاجة لاتخاذ قرار معين وبصفه عام تظهر الحاجة الى اتخاذ قراره عندما تكون هناك مشكله تحتاج الى حل او فرصه يجب اغتنامها ويبدأ ادراك مشكله عند اكتشاف انحرافات نتيجة عدم اتفاق الاداء المتوقع مع الاداء الفعلي ، ان اهم ما تحتاجه هذه المرحله هو مسح البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للمؤسسة وتقوم نظم المعلومات بتقديم المعلومات والتقارير في تسجيل عملية البحث عن المشكلات وذلك بمقارنه الاداء الفعلي مع الاداء المخطط له في مرحله جمع البيانات والمعلومات.

ان اهمية المعلومات في عملية صنع القرار واتخاذها جعلت من توفر المعلومات بالكم والنوع والوقت المناسب رهنا حتميا لضمان القرار الرشيد الذي يتخذه متخذ القرار حيث هذا الرهان يقابله قصور لدى متخذ القرارات إذ انهم عاجزون على الإحاطة والالمام بجميع المتغيرات المتعلقة بالمشكلة المراد حلها او الهدف المرجو تحقيقه لذلك فان لنظام المعلومات دورا كبيرا وفعلا في توفير البيانات والمعلومات بالكامل والنوع والوقت المناسب من اجل الرفع من مستوى رشاده القرار كما يتجلى دور النظام المعلومات خلال هذه المرحلة ايضا في تفعيل عملية الاتصال في المؤسسة من اجل تسهيل انتقال المعلومات بين جميع الاطراف المعنية .

و منه يقوم نظام المعلومات في هذه المرحله باستخلاص المعلومات الملائمة للاستخدام من اجل الرفع من ثقة متخذ القرار والتقليل من مجال الخطر والرفع من راشدات القرار.

2. مرحلة وضع وتحديد البدائل المتاحة:

يقوم متخذ القرار اثناء هذه المرحله بتنمية البدائل المتاحة والحلول الممكنة والتي يشتمل كل منها على مجموعه من التصرفات التي يجب القيام بها واختبار مدى جدوى تطبيقها لحل المشكله وبناء نموذج الخاص بالمشكله واختباره والتأكد من صحته .

3. مرحلة المفاضلة بين البدائل واختيار البديل الأفضل:

¹ صايفي صابر عبد الرزاق. نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة دراسة حالة الشركة الجزائرية لتسيير شبكة النقل. مذكرة ماستر غير منشورة ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2017 ص 70

تشمل هذه المرحلة البحث و التقويم و التوصية بحل مناسب لنموذج و المشكلة حيث يتم ذلك بعد اجراء عمليات التقييم الكامل للبدائل و تحديد السيناريوهات البديلة لحل المشكلة ثم الخروج بالبديل الافضل حسب حالات البيئة المحيطة بهذا القرار .

4. مرحلة صياغة و اعلان القرار:

بعد عمليه المفاضلة و اختيار البديل الافضل من بين البدائل المتاحة تتم صياغة القرار و الاعلان عنه اذ يقوم نظام المعلومات في هذه المرحلة بتسهيل عمليه الاتصال لضمان ايصال مضمون القرار الى جميع الاطراف المعنية بصوره واضحة بسيطة و مفهومه من اجل تسهيل عمليه تنفيذه.

5. مرحلة تنفيذ و متابعه القرار:

في هذه المرحلة يتم وضع الحالة المتواصل اليهم موضع التنفيذ و غالبا ما تتطلب هذه المرحلة اجراء تعديلات معينه يستلزمها هذا الحل مثل اعاده تخصيص الموارد المالية المتاحة أو تدريب العمال أو تغييرات تنظيميه و غير ذلك و نقول ان تنفيذ القرار يتطلب اقناع الأطراف المشتركة و التي ستقوم كما تتم متابعه القرار بعد تنفيذه و دراسة النتائج المتخذة عنها و تحليل هذه النتائج عن طريق النظام التغذية العكسية

الفرع الثالث : اهمية نظم المعلومات في إتخاذ القرار و تتمثل فيما يلي :¹

- تكتسب المعلومات اهميتها من الدور الذي تمثله في تزويد الانسان بما يحتاج اليه من معارف و دور المعلومات بالنسبة لصانع القرار يتحدد علميا بمدى انتاج تبادل المعلومات و استخدامها كمرجعيه شرطيه لازمه لعمليه اتخاذ القرار فالمعلومات التي يتطلب الاعتماد عليها في عمليه صنع و اتخاذ القرار هي تلك التي تتحقق من خلال نظام معلوماتي مبني على اسس علميه و يجري تحضيرها عن طريق استخدام هذا النظام و التعامل مع مخرجاته من قبل اناس مختصين .
- كما تعتمد كفاءة و جودة القرار على مدى دقه و كفاءة المعلومات المتوفرة و عدد الاختيارات المتاحة و ليس الصحيحة حيث كلما زاد حجم المعلومات الملائمة كلما زادت كفاءة اتخاذ القرار و جودته فيسبب الطبيعة المعقدة لمشكلات الاعمال يحتاج صانع القرار الى المعلومات ذات العلاقة المباشرة بالمشكلات بموضوع القرار كما يحتاج الى ادوات تحليل المتاحة لتبسيط المشكلة.
- ²يساعد توفر نظام المعلومات على إتخاذ القرارات بطريقة رشيدة و ذلك لأنه يساعد متخذي القرارات على دراسة البدائل المتاحة في ضوء معلومات دقيقة و شاملة بالتالي إتخاذ قرار باعتماد البديل الافضل و الانسب و يساعد المديرين القائمين بالتخطيط بإمدادهم بالمعلومات في الوقت المناسب و إعداد التخطيط الإستراتيجي السليم .

¹ رجال جميلة، بن عويدات حنان، دور نظم المعلومات في إتخاذ القرار .دراسة حالة: مؤسسة سونلغاز -فرع عين تموشنت مذكرة ماستر غير منشورة، ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت ، الجزائر ، 2018 ص 75

² خالد خالفي ، المرجع السابق ،ص217

اي ان القرارات الحديثة اليوم لا تعتمد على المعلومات فحسب بل على التقنيات التحليل والنموذجة والبحث عن الأمثلة في الحلول المقترحة وهذا ما تستطيع ان تقدمه منظومات وتقنيات المعلوماتية ومن بينها نظم مسانده القرار وبما ان نظام المعلومات هو الوسيلة التي تعمل على توفير البيانات وتحليلها وتخزينها وتقديمها الى مستخدمها فبدونها يصعب على الإدارة والمدير المتخذ القرار اتخاذ القرارات رشيدة وفعاله مما يستوجب على المؤسسة اقامه نظم معلومات متطورة و متقدمة تعمل بكفاءة وفعالية

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لاتخاذ القرار و نظم المعلومات

بعد التطرق إلى الجانب المفاهيمي لمتغيرات الدراسة بتقديم بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بإتخاذ القرار و نظم المعلومات و بيان دوره ، فلا بد من الإطلاع على مجموعة من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع باحتوائها على متغيرات الدراسة الحالية، بحيث سنعرضها حسب تصنيف دراسات المحلية ودراسات الأجنبية في الفترة الزمنية من سنة 2003 الى 2020 وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مذكرات ماستر و ماجستير ، ثم التطرق إلى مقارنة الدراسة الحالية مع دراسات السابقة.

المطلب الأول : الدراسات السابقة المحلية

1) دراسة الاولى :رحال جميلة و بن عويدات حنان مذكرة ماستر بعنوان: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع عين تموشنت-2018-

هدفت الدراسة الى ابراز أهمية نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بمؤسسة سونلغاز مجتمع الدراسة العاملين الذين يستخدمون انظمة المعلومات في المؤسسة عينة الدراسة 32 تمت الدراسة في 1مارس 2018 ودامت 15 يوم بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع عين تموشنت تم استخدام المنهج الوصفي تم استخدام الاستبيان والملاحظة والمقابلة وتم تحليل النتائج بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية spss19 حيث توصلت الباحثتان الى النتائج التالية :

- يتميز نظم المعلومات المتوفر في مؤسسة سونلغاز بالحدثة و لأنه يوفر معلومات تتسم بالحدثة بدرجة عالية بالإضافة إلى السرعة و الدقة و درجة عالية من تفصيل.
- عملية إتخاذ القرار في مؤسسة سونلغاز تأخذ مجرا واسعا و لا يمكن الإستغناء عنها و إعتبرها المحور و أساس العملية الإدارية بجميع مراحلها .
- يآثر نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة بنسبة %87 و بالتالي هناك علاقة إيجابية ، فكلما زادت فعالية نظام المعلومات زادت فعالية عملية اتخاذ القرار.

2) دراسة ثانية: كمال بن زيتون مذكرة ماستر بعنوان: دور نظم المعلومات في عملية إتخاذ القرارات في المؤسسة التجارية " دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر البويرة 2017/2018 م .

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى إستخدام نظام المعلومات في المؤسسات و دوره في اتخاذ القرار و معرفة مستوى استخدام التكنولوجيا في المنظمة و مدى الاستفادة منها في الحصول على المعلومات اعتمدت الباحثات على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على المراجع المتخصصة في الدراسات

التجارية و الاقتصادية بالإضافة الى المجالات و التقديرات و مختلف الاحصائيات كقواعد رئيسية و تم استخدام الاستبيان كادات لجمع المعلومات نظم المعلومات بينما متخذي القرار تم اجراء مقابلة و الملاحظة و تم إستخدام برنامج SPSS و Microsoft Office Excel 2007 من اجل تحليل احصائيا بالإضافة الى ان العينة محل الدراسة تمثلت في 42 استمارة من اصل 50 و هي نسبة عالية وقد تراوحت فترة الدراسة ما بين سنة افريل 2018 إلى 2015 فيفري ، بنك الوطني الجزائري و بنك التنمية المحلية ،بالإضافة إلى الآفاق والعراقل التي تواجه تطبيق التكنولوجيا في البنوك الجزائرية ،حيث توصلت الباحثات إلى النتائج التالية:

- هناك مستوى جيد لنظام المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر كما أن المؤسسة قد شهدت قفزات نوعية في هذا المجال .
 - هناك مستوى لابئس به في عملية اتخاذ القرارات خاصة في الجوانب التطبيقية و التقنية.
 - يساهم نظام المعلومات في المؤسسة بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل و بدائل و حلولها و بالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة و فعالية بجهد و وقت أقل .
- (3) دراسة ثالثة : صايفي صابر عبد الرزاق مذكرة ماستر بعنوان : نظام المعلومات و دوره في إتخاذ القرار بالمؤسسة دراسة حالة شركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز – نظام معلومات إدارة الموارد البشرية نموذج NOVA 2016/2017 .**

هدفت هذه الدراسة ،إلى دراسة نظام المعلومات و تحليل بنيته و معرفة رهاناته في ظل المتغيرات البيئية الاقتصادية للوصول الى دور نظام المعلومات في إتخاذ القرار ، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري ، بالإضافة إلى دراسة الحالة في الجانب التطبيقي و حيث تم اختيار نموذج في هذا البحث و نظام متطور و متكيف وفقا لتكوين شركات مجمع سونلغاز، وتمت هذه الدراسة في شركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز خلال فترة 20/11/2016 الى 19/5/2017 وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مختلف المستويات و الانشطة و الوظائف.
 - يكتسي القرار أهمية بالغة في شركة حيث لا يتوقف عند كونه عملية فقط بل هو سرورة مراحل مترابطة و متسلسلة و مرتبة تتأثر ببعضها البعض.
 - نظام المعلومات في الشركة الجزائرية لتسيير شبكة النقل الغاز يوفر المعلومات اللازمة و المناسبة في الوقت الحقيقي لمساندة و دعم المسيريين على أتخاذ القرار.
- (4) دراسة رابعة : (بن ام السعد فتيحة) مذكرة ماستر بعنوان (دور نظم المعلومات الإدارية في دعم إتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسه سونلغاز فرع شبكه توزيع الكهرباء والغاز شرق قسنطينة الجزائر) 2014-2016 .**

هدفت الدراسة الى اعلام متخذي القرار عن امكانيات التي تتيحها نظم المعلومات في مجال اتخاذ القرار في مؤسسة سونلغاز حيث كانت الدراسة على مجتمع من جميع العمال في مؤسسه فيما تتمثل عينه الدراسة في 110 من متخذي القرار في المؤسسة و اجريت الدراسة خلال فتره الواقعة بين 2014 مارس

الى غايه نهاية جانفي 2016 في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الاستكشافي الاستقرائي والاختبار لو الاستنباط في اطار جمع البيانات الدراسة تم الاعتماد على هي الملاحظة والمقابلة المعمقة والاستبيان وبعد جمع البيانات ومراجعتها تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية بمعالجه البحوث الاجتماعية spss version(22) وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية :

- يتوفر في المؤسسة نظم معلومات متطور وحديث يرتكز على البرامج والأجهزة والموارد البشرية والبيانات بنسبة مرتفعة ،اما بنسبة لشبكات فكانت منخفضة
- يتوفر لدى المؤسسة مستوى عالي من مراحل اتخاذ القرار حيث مرحلة تحديد المشكلة وتصميم البدائل مرتفعة وبالنسبة لمرحلة اختيار البديل المناسب فالمؤسسة ضعيفة
- وجود مساهمة مباشرة لنظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة بنسبة 56% من وجهة متخذي القرار في المؤسسة

5) دراسة إسماعيل مناصرية مذكرة ماجستير أكاديمي بعنوان : دور نظام المعلومات الادارية في رفع من فعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية- دراسة حالة الشركة الجزائرية للالمنيوم ALGAL

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على انواع و مراحل عملية اتخاذ القرار و متطلباتها من المعلومات مختلف انواع نظم المعلومات الادارية و إبراز أهمية استخدام التقنيات الحديثة و النماذج الكمية في إتخاذ القرار و و في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما تم الاعتماد على اسلوب دراسة الحالة وجمعت البيانات باستخدام الاستبيان بشكل أساسي لجمع البيانات و تم تدعيمه بالمقابلة و الملاحظة ، حيث شمل مجتمع الدراسة 52 مديرا اما عينة الدراسة فقد تمثلت في 48 مديرا من مجتمع الدراسة ، ومن أجل معالجة النتائج تم اختيار البرنامج الإحصائي SPSS ، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- القرارات المتخذة في الشركة هي قرارات ذات فعالية عالية نسبيا إذ تتمتع بجودة عالية ، فأغلبها تحقق الاهداف المتوخاة منها
- توفر الشركة الجزائرية للالمنيوم المعلومات الملائمة و الكافية و الدقيقة و في وقتها المناسب التي تعتبر اهم محدد لزيادة فعالية إتخاذ القرارات الادارية
- انظمة المعلومات الادارية المعتمدة في الشركة تساهم بقدر وافر في بلورة رؤية اوضح للمشاكل و بدائل حلولها و بالتالي إنتاج قرارات اكثر دقة و مرونة و فعالية بجهد و وقت اقل و تحسين الاجراءات و السياسات و تحافظ على علاقة الشركة بمحيطها

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

1) الدراسة الاولى: عبد السلام محمد المايل. عبد السلام أحمد العرقوبي مذكرة ماجستير بعنوان نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عملية ات اتخاذ القرار دراسة حالة كلية الاقتصاد والتجارة الخمس،2020.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي يحدثه متغير نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات بكلية الاقتصاد والتجارة التابعة لجامعة المرقب والواقعة بمدينة الخمس تكون مجتمع الدراسة

من شاعلي الوظائف القيادية عينة الدراسة 19. أجريت الدراسة خلال فصل الخريف 2019/2020 و تم الاعتماد على المنهج الوصفي استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات. ولتحليل البيانات الكمية التي تم جمعها تمت الاستعانة ببرنامج. spss و توصل الباحثين الى النتائج التالية :

- تركز أهمية نظم المعلومات في المؤسسة على بعد المعرفة بدرجة اولى ثم على بعد البيانات والمعلومات بدرجة ثانية
- درجة ممارسة عملية اتخاذ القرار في الجامعة مرتفعة
- تأثر ابعاد نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات بالجامعة فكلما زادت المعلومات الإدارية يساهم في ذلك رفع مستوى عملية اتخاذ القرار
- (2) **الدراسة الثانية: محمد عبد الله عيسى بورو مذكرة ماستر دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات دراسة الحالة جامعه النيلين 2015/2010.**

هدفت الدراسة الى التعرف على نقاط ضعف نظم المعلومات الإدارية في الجامعة والمساهمة في تعريف العاملين بأهمية نظم المعلومات الإدارية في الجامعة ودورها في اتخاذ القرارات في جامعه النيلين مجتمع الدراسة يتكون من موظفي الإدارة العليا ومديرية الادارات ورؤساء الاقسام عينه الدراسة 153 تمت الدراسة في الفترة الممتدة من عام 2015/2010 في جامعة النيلين تم استخدام المنهج الوصفي في اطار جمع البيانات تم استخدم الاستبيان تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائي spss توصل الباحث الى النتائج التالية:

- يوجد في الجامعة نظم معلومات فعال يركز على المستلزمات البشرية المستلزمات الاتصالية المستلزمات المادية والمستلزمات البرمجية بدرجة عالية وبالدعم الفني بدرجة اقل.
- يتوفر في المؤسسة أبعاد لاتخاذ القرارات تركز بدرجة اولية على بعد الفعالية وبعد تعظيم قدرات اتخاذ القرارات وبدرجة ضعيفة على كفاءة اتخاذ القرارات
- تأثر تقنية المعلومات الإدارية على فعالية عملية اتخاذ القرارات في الجامعة فكلما زادت المستلزمات التقنية للمعلومات زادت درجة فعالية عملية اتخاذ القرارات

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجراؤها سنحاول من هذا المطلب عرض أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، إضافة إلى الوقوف على مجال الاستفادة التي تحصلنا عليها من جراء الإطلاع على الدراسات السابقة. والتي سنعرضها كما يلي :

الفرع الأول: أهم الفروق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- **من حيث الهدف:** لقد تباينت أهداف الدراسات السابقة بالنسبة للدراسة الحالية حيث أن دراسة تهدف إلى ابراز اهمية نظم المعلومات في إتخاذ القرار و هدفت دراسة اخرى إلى تقييم مدى إستخدام نظام

المعلومات في المؤسسات و بيان اثره على عملية إتخاذ القرار و أخرى هدفت إلى دراسة نظم المعلومات و تحليل بنيته و معرفة في ظل المتغيرات البيئية الاقتصادية و أخرى هدفت الى اعلام متخذي القرار عن امكانيات التي تتيحها نظم المعلومات في إتخاذ القرار و ابرزت دراسة اخرى الاهتمام على انواع و مراحل عملية إتخاذ القرار و مدى أهمية التقنيات الحديثة و ركزت دراسة اخرى على نقاط ضعف نظم نظام المعلومات بينما هدفنا من الدراسة هو أبراز مدى مساهمة نظم العلوم في فعالية عملية اتخاذ القرار.

● **من حيث العينة و المجتمع:** بالنسبة للدراسات السابقة فكانت العينات اغليبتها ، اتخذت من شاغلي الوظائف القيادية و متخذي القرار و موظفي الادارة العليا و رؤساء الاقسام موظفي الشركات على اختلاف مناصبهم إداريين و عاملين و مساعدين و مديرين تنفيذيين و المساعدين الإداريين، و أخرى من قاموا باختيار العملاء باختلاف مستوياتهم العلمية، كذلك في الدراسة الحالية نسلط الضوء فيها على عينة من الاطارات و المدراء متخذي القرار في الشركة.

● **من حيث متغيرات الدراسة:** يتضح من الدراسات السابقة أنها ناقشت إتخاذ القرار مع استخدام نماذج مختلفة، تختلف من دراسة إلى دراسة أخرى كعناصر نظام المعلومات و وظائفه و أخرى اتخذت انواع إتخاذ القرار نمودجا ، ، مقارنة مع الدراسة الحالية فإنها من خلال أبعاده المختلفة من خلال استخدام نمودجا لموارد نظم المعلومات و مراحل عملية إتخاذ القرار .

● **من حيث زمن و مكان الدراسة:** لقد كان هنالك اختلاف من حيث الزمان فقد كانت هنالك دراسات حديثة و دراسات قديمة وكلها كانت قبل جائحة كورونا اما الدراسة الحالية فقد كانت بعد الجائحة ، اما بالنسبة للمكان فقد كان هنالك اختلاف كبير فمنها من كانت بالجزائر ومنها من كانت بلبيبا والسودان اما درستنا فسوف تكون بالجزائر .

● **من حيث القطاع:** شملت جميع الدراسات السابقة قطاعات عديدة و مختلف منها مجمع سونلغاز. اتصالات الجزائر. شركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز. الشركة الجزائرية للالمنيوم ALGAL كلية الاقتصاد والتجارة الخمس. جامعه النيلين. اما الدراسة الحالية فقد كانت مختلفة عن باقي القطاعات فكانت في مؤسسة سونطراك قاعدة الأنابيب تقرت.

● **من حيث اداة الدراسة و المعالجة الإحصائية:** فيما يتعلق بأدوات البحث و المعالجة ، فإن البحث الحالي اعتمدت مثل الأبحاث السابقة على الاستبيانات كأداة أساسية لجمع البيانات و قياس متغيرات البحث يحدد برنامج spss طبيعة العلاقة بين المتغيرات الفردية من خلال الاختبارات الضرورية ، بالإضافة إلى المقابلات و أخذ الملاحظات كدعم للبحث و التحليل ، بشكل عام ، فإن الدراسة الحالية تختلف بالتأكيد عن دراسات السابقة في المجال الزمني و المكاني.

و عليه عموما فإن كل الدراسات السابقة تم انتقاءها بعناية شديدة جدا لتصب في أهداف درستنا و لتحقق لنا الإلمام بكل جوانب الدراسة، فكل الدراسات اتفقنا معها خاصة في أهداف الدراسة بشكل شامل أو جزئي ، بالإضافة إلى أدوات الدراسة التي كان متفق عليها بين كل الدراسات باعتبارها الأدوات الأكثر مصداقية (و الوثائق و الملاحظة) و سهولة الحصول على البيانات بواسطة (الاستبيان) إلا أنها اختلفت في قطاع الدراسة و زمان الدراسة .

الفرع الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة بشكل مفصل توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالاً من الاستفادة وهي :

- ساهمت الدراسات السابقة في ضبط واختيار المتغيرات التي كان من اللازم أن تتبناها الدراسة الحالية، وبالتالي تعد المنطلق والمدخل الأولي لدراستنا .
- ساهمت في التعمق في موضوع الدراسة من خلال فتح مجال الإطلاع عليه من عدة اتجاهات وجوانب مختلفة.
- ساعدت الدراسات السابقة في بناء نماذج توضيحية لبعض محتويات الدراسة .
- اخذ توقعات أولية لنتائج الدراسة الحالية الشيء الذي ساعد في بناء الفرضيات.
- الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا.
- الاعتماد على أسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد استبيان الدراسة الحالية.

وبالنتيجة فإن الدراسات السابقة شكلت لنا قاعدة ساعدتنا في الجانب النظري، من خلال بناء تصور مفاهيمي لمختلف المتغيرات ، والجانب التطبيقي من خلال أدوات الدراسة وطريقة المعالجة والنتائج المتوصل إليها.

إلا أن دراستنا الحالية تميزت عن الدراسات السابقة في أنها كانت الوحيدة التي تم فيها دراسة مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرار في إحدى الشركات البترولية و التي شملت مختلف متغيرات الدراسة بكل بساطة و إمام بالموضوع و تركيز على النقاط الأساسية التي تفيد الدراسة .

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل عرض كل ما يخص متغيرات الدراسة مبحثين ، شمل المبحث الاول أدبيات نظرية ، حيث تطرقنا في المطلب الاول الى كل ما يتعلق بإتخاذ القرار من مفهوم و أهمية ، و كذلك عناصر و خصائص كما خصصنا مطلب يعرض الانواع بالإضافة إلى نماذج مراحل إتخاذ القرار ثم التطرق إلى العوامل المؤثرة و الصعوبات كما قمنا في المطلب الثاني بعرض كل ما يخص نظم المعلومات من تعريف و اهمية و كذلك أهداف و خصائص أنواع و وظائف نظام المعلومات بالإضافة الى عناصر و موارد نظام المعلومات و في الأخير تم تطرق إلى العوامل المؤثرة و الصعوبات التي تواجهه و في المطلب الثالث سلطنا الضوء على أنظمة المعلومات و علاقتها باتخاذ القرار.

أما فيما يخص الدراسات السابقة فقد تم الإشارة إليها و عرضها في المبحث الثاني الذي يخص الأدبيات التطبيقية باعتماد دراسات محلية و أجنبية ، حيث تبين لنا وجود اهتمام كبير من طرف الباحثين لدراسة ، كما لاحنا تعدد الجوانب و من دراسة لآخرى ، و تعدد المجالات أكد على وجود علاقة بين متغيرات الدراسة و الذي سيتم إختبارها من خلال الدراسة الميدانية في الفصل الثاني .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في
إتخاذ القرارات في مؤسسة - سوناطراك قاعدة
الأنابيب -

تمهيد:

بعد التعرض للأدبيات النظرية و التطبيقية لكل من نظم المعلومات و عملية اتخاذ القرار وكذلك عرض الدراسات السابقة للعلاقة بينهما و أهم النتائج المحققة فيها ،وبالتالي سنحاول القيام بدراسة ميدانية لمؤسسة سوناطراك قاعدة انتاج الأنابيب ونرى مدى مساهمة نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار والذي سوف نتناوله بالتفصيل من خلال المبحثين التاليين:

- ❖ المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة.
- ❖ المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية للمساهمة نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار حيث سيتم عرض المنهج المتبع و مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات، إضافة إلى مختلف البرامج والأدوات والأساليب الإحصائية التي تم من خلالها التوصل إلى نتائج الدراسة

المطلب الأول : طريقة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في الدراسة من خلال التعرف على المنهج المتبع، من توضيح أسلوب الدراسة، مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة

الفرع الأول : مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة

أولا : مجتمع الدراسة

التعريف بمؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب تقرت

تم إجراء هذه الدراسة بمدينة تقرت وبالضبط في شركة سوناطراك قاعدة الأنابيب، ومن دواعي اختيارنا لهذه المؤسسة كونها مؤسسة اقتصادية تخدم موضوعنا حيث سنعرض لمحة عن نشأتها ثم نتطرق إلى محتواها ونشاطها و هيكلها التنظيمي فيما يلي :

(1) نشأة شركة سوناطراك سنتطرق إلى موقع و نشأة الشركة فيما يلي :¹

يقع مقر شركة سوناطراك تقرت بالقرب من متحف المجاهدين و محطة نقل المسافرين ، و نشأة مؤسسة سوناطراك المركزية بموجب صدور قرار عام 1963م وتبقا للقانون رقم 963-16 من المادة 191 المؤرخ ب: 31 / 12 / 1963 م وفي يوم 09 / 22 / 1966 م وحسب المادة 66 / 296 تم إعادة هيكلة المؤسسة في ميدان المحروقات وكلمة سوناطراك مركبة من مجموعة مفردات وتعني الشركة الوطنية للنقل وتسويق المحروقات.

كما تعد قاعدة الإمدادات سوناطراك -تقرت-SH-AMONT-DP-DAT-TGG حلقة وصل بين الإنتاج بحيدرة وباقي النواحي الأخرى التابعة لشركة سوناطراك حيث تخزن بها الأنابيب القادمة من مختلف الموانئ (سكيكدة، جيجل، عنابة، ...) ومصنع الحجار التي يتم نقلها بواسطة السكة الحديدية وشاحنات النقل حيث تقوم القاعدة بتخزين هاته الأنابيب وتنظيمها ومراقبتها ومن ثم إرسالها إلى مختلف النواحي وفق المقاييس المعتمدة والخطط الموضوعية. وبما أن مركز الاستخراج الرئيسي للمحروقات هو الجنوب الصحراوي قررت المؤسسة المركزية التوسع إلى أقسام بدورها إلى مديريات جهوية ومنها:

قسم الإنتاج: الذي تنتمي إليه مديرية النقل والتموين لقاعدة الأنابيب تقرت التي أنشأت في جويلية 1975م والسبب الذي يعود إليه إنشاء القاعدة هو كون أن جل الأنابيب المستوردة تنقل بواسطة عربات السكك الحديدية وآخر نقطة بالسكك الحديدية هي منطقة تقرت فكان لها الحظ الوفير بأن تكون بها قاعدة توزيع الأنابيب إلى 11 منطقة (حاسي مسعود، حاسي الرمل، قاسي الطويل، عين أميناس، حاسي بركاوي، تياقتي، ...).

شكل (1-2) : مؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب - تقرت -

¹ موقع www.mapcarta.com، مقر شركة سوناطراك تقرت، يوم 2023/05/10



المصدر : من إعداد الطلبة

(2) شعار المؤسسة : شكل (2-2) : شعار شركة سوناطراك قاعدة الأنابيب تقرت



المصدر : موقع sonatrach.com يوم 2023/05/10

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

3) محتوى مؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب -تقرت

تحتوي قاعدة الأنابيب تقرت على أكثر من 800 نوع من الأنابيب نظرا لاختلاف سمكها والمعدنالمستخدم في صنعها، كما يتم تقسيم جل الأنابيب إلى ثلاث أقسام حسب غرض الاستخدام وهي كالآتي:

- أنابيب الحفر (الكزينغ / Cising).

- أنابيب إنتاج البترول والغاز (التوبينج / Tubing).

- أنابيب للإيصال (Line pipe).

وحدة الاستعمال هي المتر عندما يكون البيع من جهة خارجية (الخواص) أما إذا كانت تابعة لسوناطراك يكون البيع بالمتر أو الأنبوب.

ويتم استيراد هذه الأنابيب من جهات مختلفة من العالم: (الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، الصين، المكسيك، فرنسا، إيطاليا)، وأكثر التعاملات تتم مع الولايات المتحدة الأمريكية للجودة العالمية واليابان للجودة والسعر المعقول، ويكون إنزال هاته الأنابيب في عدة موانئ بالوطن: (جيجل، مستغانم، سكيكدة، وبعض الأحيان ميناء عنابة)، وبعد وصول السلع إلى الموانئ المذكورة تأتي عملية الشحن والنقل إلى القاعدة أي يتم بطريقتين:

أولاً: بواسطة السكك الحديدية وتعود أهميتها الى ما يلي :

1 مضمونة.

2 امنة على من يستعملون الطريق.

3 الحمولة كبيرة.

ثانياً: بواسطة الشاحنات والتي تحتوي على مساوي منها:

1 ليست مضمونة في الطريق لتعرضها للسرقة أو الاستبدال.

2 ليست أمنة على من يستعملون الطريق من سائقين ومارة، وقد يؤدي إلى حوادث مأساوية.

3 الحمولة قليلة.

4 التكلفة باهظة لأن جل الناقلين من الشركات الخاصة

4) نشاط مؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب -تقرت-

يقتضي نشاط المؤسسة على استقبال الأنابيب المرسلة، ومن ثم تخزينها بعد ذلك مرحلة الإمداد والإرسال، أي نشاط المؤسسة ينقسم إلى مرحلتين¹.

¹ السيد بكة عبد الرزاق ، إطار بشركة سوناطراك ، مصلحة الإدارة العامة، وثائق خاصة بالشركة و مقابلة شخصية ،يوم: 2023/05/07

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

أولاً: مرحلة تخزين الأنابيب: بعد إعطاء الأمر بالنقل لكل من الناقلين وبعد إبرام العقود معهم يتم نقل الأنابيب وبعض السلع الأخرى أحياناً والتي تخص العتاد المستخدم داخل القاعدة عند وصول السلعة إلى القاعدة تنطلق عملية التخزين التي تبدأ بالمرحلة الأولى وهي مرحلة استقبال السلع وفيما يتم التأكد من هوية السلعة ووجهتها ومن رف السلع بطريقة مرتبة يسهل فيما بعد عدها والتعرف على مواصفاتها لأن الأسعار والمصادر مختلفة ويتم تخزينها كما قلنا في القاعدة وذلك بإعطائها رقم واسم ليسهل فيما بعد الوصول إليها والتعرف عليها، ويكون هذا في وثيقة تعرف باسم وصل الطلبية بعدها تملأ هذه الوثيقة تسمى بوصول الاستلام، وهذا يتم على مستوى التسيير التقني للأنابيب.

- أنابيب الحفر (الكزينغ/cising).
- أنابيب إنتاج البترول والغاز (التوبينغ/Tubing).
- أنابيب لإيصال (line pipe).

ويتم استيراد هذه الأنابيب من جهات مختلفة من العالم: (الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، المكسيك، فرنسا، إيطاليا)، وأكثر التعاملات تتم مع الولايات المتحدة الأمريكية للجودة العالمية واليابان للجودة والسعر المعقول، ويكون إنزال هاته الأنابيب عدة موانئ بالوطن (جيجل، مستغانم، سكيكدة وبعض الأحيان ميناء عنابة). وبعد وصول السلع إلى هاته الموانئ المذكورة تأتي عملية الشحن والنقل إلى القاعدة.

ثانياً: مرحلة الإمداد (مرحلة إرسال السلع): وهنا يتم إحصاء الطلبيات والفاكسات الخاصة بالسلع للجهات المعنية ونذكر منها على سبيل المثال فروع سوناطراك:

- (DRF-HMD) : مختصة بحفر لأبار في حاسي مسعود.
- (DRF-INSALAH) : مختصة بحفر الأبار في عين صالح.
- (DRF-INAMINAS) : مختصة بحفر الأبار في عين أميناس.
- (DRF-GT) : مختصة بحفر الأبار في قاسي طويل.
- (SH/DP-HPK) : قاعدة الإنتاج في بركاوي.

يتم نقل السلع إليها من طرف الناقلين المعتمدين مع تحمل كل أعباء النقل وذلك للتقليل من ضياع الوقود والساعات الإضافية وغيرها من المشاكل على حساب المعتمدين.

5) الهدف من إنشاء قاعدة الإمدادات سوناطراك - تقرت

تكمّن الأهداف المرجوة من إنشاء مؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب تقرت في التالي:¹

1. تحديد وجهة دائمة لكل السلع التي تخص سوناطراك، وذلك من أجل تخفيف الضغط على الموانئ المعنية باستقبال السلع.
2. ضمان سهولة تموين العتاد وتوزيعه إلى مختلف النواحي المعنية.

¹ السيد بكة عبد الرزاق، إطار بشركة سوناطراك، مصلحة الإدارة العامة، وثائق خاصة بالشركة و مقابلة شخصية، يوم: 2023/05/07

3. توفير مناصب عمل لأصحاب المنطقة.
 4. تخزين السلع في القاعدة، والمحافظة عليها من جميع الأخطار وضمان سلامتها من أي تلف.
- (6) عرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الشكل (2-3) : الهيكل التنظيمي بالمؤسسة

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

ثانيا : عينة الدراسة

أجريت الدراسة الحالية على عينة من مجتمع الدراسة وهم إطارات بمؤسسة سوناطراك، وقد تم توزيع 22 إستبياناً ورقياً، وتم استرجاع 20 استبانة مع وبالتالي تم معالجة 20 استبانة وهي العينة النهائية التي طبقت عليها الدراسة.

جدول (1-2): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

البيان	الإستبيانات الموزعة	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات الصالحة
العدد	22	20	20
النسبة المئوية	%100	%90	%90

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على الاستبيانات المعدة

ثالثاً: متغيرات الدراسة

من خلال موضوع البحث قمنا بتحديد المتغير التابع و المتغير المستقل وكل المتغيرات تم الاعتماد في تحليلها على معطيات المؤسسة محل الدراسة ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (2-2): متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير التابع	نظم المعلومات
المتغير المستقل	عملية إتخاذ القرار

المصدر : من إعداد الطلبة

الفرع الثاني: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

أولاً : منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة ، وجب إختيار منهج يحدد الخطوات التي يتبعها الباحثين، من أجل الوصول إلى الغاية التي بني من أجلها البحث، ونظرا لطبيعة موضوع هذه الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح مدى تبني مؤسسة سوناطراك لنظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار وهو ما يتلاءم مع أغراض الدراسة، لأنه يعتبر الأسلوب الأنسب للدراسة ويعرف هذا المنهج بأنه يعطي وصف وتفسير علمي منظم للظاهرة المدروسة ويجسد الواقع كما هو، حيث يعمل على توفير فرص للحصول على أكبر قدر من المعلومات مما يسهل الوصول إلى نتائج واضحة وذات مصداقية عالية .

ثانيا : مصادر جمع البيانات:

لجمع البيانات المختلفة بالدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين هما:

1 المصادر الثانوية: لإثراء الجانب المفاهيمي في الجزء النظري للدراسة، اعتمدنا على المصادر الثانوية المتمثلة في المقالات و الأطروحات، البحوث و التي تنوعت بين العربية والأجنبية،

2.المصادر الأولية :لمعالجة الجانب التطبيقي للدراسة، تم اللجوء إلى الاستبيان كأداة أساسية للدراسة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

تتطلب عملية إنجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات البحثية والوسائل المناسبة التي تستخدم لجمع المعلومات، والتي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة، حيث يستطيع من خلالها معرفة واقع أو ميدان الدراسة ولأن أدوات جمع البيانات متعددة ومتنوعة، فإن طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة وخصوصيته تفرض انتقاء الأدوات المناسبة على جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليل تلك البيانات

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات المختلطة بالدراسة، وكذلك الاعتماد على المقابلة.

أولا : الاستبيان : يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع مساهمة نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار.

الجزء الأول يحتوي على الخصائص الديمغرافية والبيانات الشخصية للعاملين محل الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية، المنصب الوظيفي).

الجزء الثاني: يتعلق بقياس نظم المعلومات، ويحتوي على 25 عبارة ومكون من أربعة ابعاد:

- البعد الأول الموارد البشري والمكون من 5 عبارات .
- البعد الثاني الشبكات والمكون من 6 عبارات .
- البعد الثالث الأجهزة والبرمجيات والمكون من 9 عبارات .
- البعد الرابع البيانات والمكون من 5 عبارات .

الجزء الثالث: يتعلق اتخاذ القرار ويحتوي على ثلاثة أجزاء بـ 13 عبارات:

- البعد الأول تحديد المشكلة والمكون من 4 عبارات .
- البعد الثاني تصميم البدائل المكون من 5 عبارات.
- البعد الثالث اختيار البديل المناسب والمكون من 4 عبارات .

ثانيا : المقابلة تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج المحصل عليها من طر الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلا وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع بعض المسؤولين و رؤساء المصالح و الموظفين من العينة المبحوثة.

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية و صدق و ثبات الاستبيان أولا : الأدوات الإحصائية

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان تمت عملية تفرغ البيانات في برنامج Excel 2013 والاستعانة ببرنامج SPSS للمعالجة ، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

- معامل الفا كرونباخ؛
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
 - معامل الارتباط برسون؛
 - الإنحدار الخطي المتعدد التدريجي؛
 - تحليل التباين والثنائي (T- test & ANOVA)
- المعالجة الإحصائية:**

لقد جرى فحص استجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات محاور الدراسة، وتم تحليل استجابات عينة الدراسة حول مساهمة نظم المعلومات ودوره في عملية اتخاذ القرار في مؤسسة سوناطراك محل الدراسة، كما تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لتقييم إجابات الموظفين باعتباره الأكثر ملائمة ، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالآتي :

- موافق بشدة (05)
- موافق (04)
- محايد (03)
- غير موافق (02)
- غير موافق بشدة (01)

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي تم كذلك كالآتي:

1. حساب المدى : المدى قيمة – أقل قيمة . أي $4 = 5 - 1$
2. يقسم المدى على عدد الفئات : $8,0 = 5/4$
3. يضاف (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي :

جدول (2-3): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المتوسط المرجح	من 1.80 إلى 1.80	من 1.80 إلى 2.60	من 2.60 إلى 3.40	من 3.40 إلى 4.20	من 4.20 إلى 5
الإستجابة	غير موافق بشدة	ضعيف جدا	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	ضعيف جدا	ضعيف	محايد	جيد	عالي

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

المصدر: وليد الفراء ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الندوى العالمية للشباب الإسلامي ، 2010 ، ص 07

ثانيا : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء عدد من الإجراءات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات

صدق المحكمين: ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم تصميمه مع الأستاذ المشرف (د. بلطرش حورية) وعرضه على أساتذة متخصصين في هذا المجال (انظر الملحق رقم 02) وبعد الأخذ براء المحكمين تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي .

ثبات الاستبيان : يعبر عن مدى استقرار وثبات أدوات الدراسة المتمثلة في الاستبيان، بحيث يوضح ما إذا كانت الاستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا تم توزيعها مجددا على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، وتم الاعتماد في ذلك على معامل الثبات "ألفا كرونباخ

جدول رقم (2-4) : نتائج إختبار ألفا كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
نظم المعلومات	25	0.962
إتخاذ القرار	13	0.953

من الجدول نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ لمحور قياس تبني نظم المعلومات بلغت 96.2 % وهي قيمة تفوق 0.60 ، أما محور إتخاذ القرار بلغت قيمة ألفا كرونباخ 95.3 % وهي قيمة تفوق 0.60 كذلك و هي القيمة التي نعتد عليها في قياس الثبات و عليه نعتبر أن المقاييس و العبارات التي إعتدناها في قياس ثبات كل من نظم المعلومات و إتخاذ القرار هي عبارات دقيقة و تسمح لنا بإجراء الدراسة .

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يهدف هذا المبحث إلى عرض النتائج التي توصلنا إليها من عمليات التحليل الإحصائي وإظهار العلاقة بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التي ذكرناها سابقا .

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

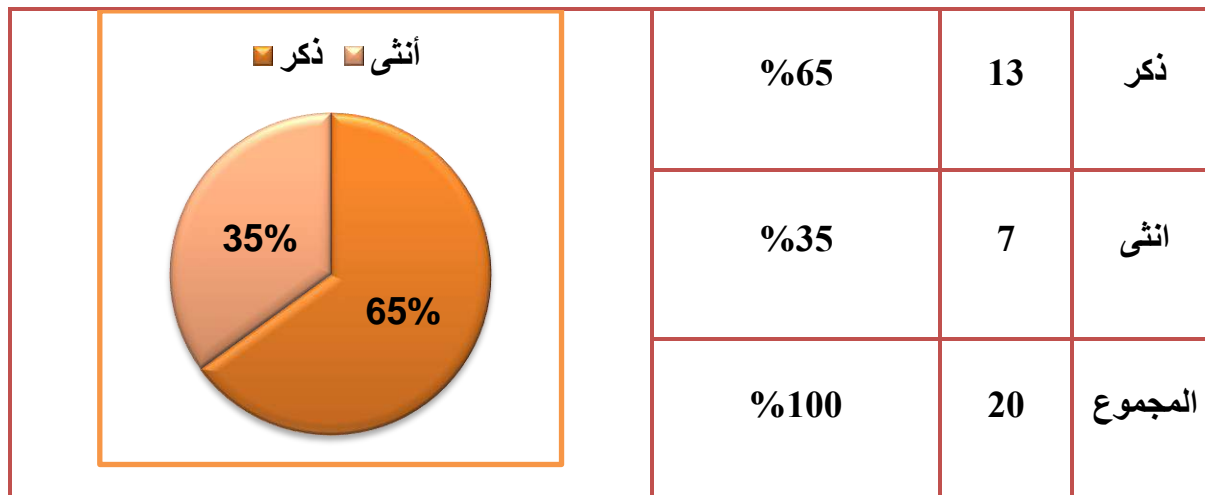
سننطلق إلى عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على الإطارات ، إضافة إلى عرض نتائج دراسة مجموعة من الارتباطات، سيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه .

الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية

أولاً: الجنس: توزيع الموظفين حسب الجنس (ذكور-إناث) حسب ما يوضحه الجدول أدناه:

الجنس	توزيع الموظفين حسب الجنس	
	التكرار	النسب المئوية %

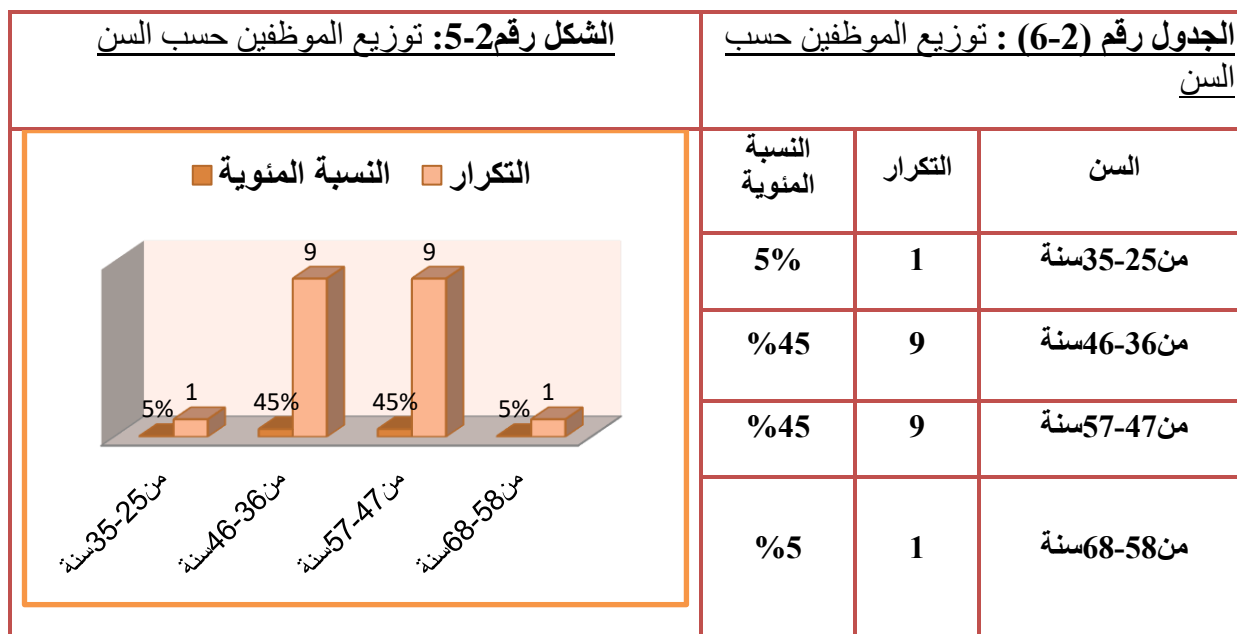
الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج ال Excel و spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ 13 بنسبة 65% بينما بلغ عدد الإناث 7 بنسبة 35% وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة الذكور، و هذا يعكس إزدياد نسبة مشاركة الذكور في تولي المراكز القيادية على مستوى مؤسسة سوناطراك قاعة الأنايبب تقرت لذلك فإن نسبة وجود الذكور أكثر من الإناث يعود لطبيعة العمل و ما يتطلب من جهد.

ثانيا: السن: توزيع الموظفين حسب السن هذا ما يوضحه الجدول أدناه :



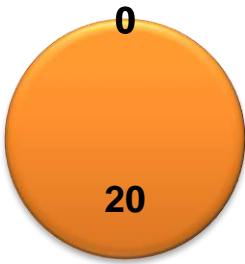
المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج ال Excel و spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن هنالك فئتين غالبتين على إجمالي العينة هي (من 36 إلى من 46 سنة ومن 47 إلى 57 سنة) حيث بلغ عددها 9 الفئة الأولى و 9 الفئة الثانية فردا بنسبة 45,0% تليها الفئة الثالثة (من

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

25 سنة إلى 35 سنة) والتي بلغ عددها 1 فردا بنسبة 5% تليها فئة من 58 إلى 68 سنة) بـ1 فردا بنسبة 5% و عليه نجد أن أكبر نسبة كانت للفئة الشبابية أكثر من الفئات العمرية الأقل و هذا يعني أن الشباب لديهم القدرة على متابعة المعلومات و على العمل والإبداع والتطوير بشكل أكبر.

ثالثا: المستوى التعليمي : توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-7): توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم 2-6: توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي		
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية	 <p>دراسات عليا ■ جامعي ■ ثانوي أو أقل</p>
ثانوي أو أقل	0	0%	
جامعي	20	100%	
دراسات عليا	0	0%	
المجموع	20	100%	

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS وExcel

من خلال جدول أعلاه نلاحظ أن جميع أفراد العينة لهم شهادات جامعية بنسبة 100% حيث بلغ عددهم 20 فردا من عينة الدراسة، وذلك راجع لشروط ومتطلبات الوظائف التي يشغلها بحكم أن المؤسسة تحتاج الى كفاءات جامعية لديها القدرة على إستيعاب أهمية نظم المعلومات و إعطاء الاهمية المناسبة لما لها من أثر على عملية إتخاذ القرار.

رابعا: الخبرة: توزيع الموظفين حسب سنوات الأقدمية ، ونبينه في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-8): توزيع الموظفين حسب سنوات الأقدمية	الشكل رقم 2-7: توزيع الموظفين حسب الخبرة		
الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	 <p>التكرار</p>
أقل من 5 سنوات	1	5%	

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

من 5 إلى أقل من 9 سنوات	2	10%
من 10 إلى أقل من 14 سنة	4	20%
من 15 إلى 25	13	65%

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS وExcel

يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت ضمن فئة من 15 إلى 25 سنة بـ 65% و تمثل فئة تملك مستوى مرتفع من المعارف ،ذوي الخبرة و الذين يملكون قدر اكبر من المهام والمسؤوليات حيث أن الموظف كلما زادت سنوات خبرته كلما كان أفضل و أقدر على مواجهة المشاكل التي تتعرض عمله ، تليها الفئة اقل من 10 إلى 14 سنة بنسبة 20% وهي فئة تملك من الأفراد قادرين على أداء مهامهم بشكل أفضل تم تليها الفئة 05 إلى 09 سنوات بنسبة تقدر بـ 10% وهي نسبة لا بأس بها تمثل فئة حديثي التعيين مما يعزز سعي المؤسسة الدائم إلى توظيف الطاقات الشابة باستمرار ، في حين تحصلت الفئة أقل من 5 سنوات على المرتبة الأخيرة بنسبة 5% وهي نسبة ضئيلة ، وقد تكون هذه الفئة الأخيرة بنسبة اقل من الفئات الأخرى خلال السنوات الأخيرة لإكتفاء المؤسسة بعدد عمالها .

خامسا: المسمى الوظيفي : توزيع الموظفين حسب المستوى الوظيفي، وهو ما نوضحه في الجدول أدناه:

الشكل رقم 2-8: توزيع الموظفين حسب المسمى الوظيفي	الجدول رقم (2-9): توزيع الموظفين حسب المسمى الوظيفي		
	النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
	0%	0	عون
	100%	20	إطار
	0%	0	إطار سامي

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

المجموع	20	100%
---------	----	------

المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج SPSS وExcel

نلاحظ من الجدول أعلاه أن فئة الأطارات كانت بنسبة قدرت بـ 100% وهذا راجع إلى أن غالبية الأطارات لديهم مستوى خبرة يعتبر مناسب لذلك. ويرجع هذا إلى طبيعة العينة التي كانت موجهة لهم بالأساس، أيضا إلى طبيعة هيكل المؤسسة وهم أكثر الفئات التي تفاعلت مع الاستبيان.

الفرع الثاني : تحليل و تفسير نظام المعلومات و إتخاذ القرار

سنقوم في هذا الفرع بتحليل كل من نظام المعلومات في شركة سوناطراك و كذلك إتخاذ القرار في شركة سوناطراك.

أولاً: تحليل و تفسير نظام المعلومات

سنقوم بتفسير تحليل نظام المعلومات من خلال متوسط إجابات الإطارات في الشركة على كل من الأجهزة والبرمجيات، البيانات، الشبكات والموارد البشري و هي تتمثل فيما يلي :

(1) الموارد البشرية :

كان متوسط إجابات الإطارات حول الموارد البشرية ضمن نظام المعلومات كما يوضحه الجدول أدناه.

الجدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمورد البشري ضمن نظام

المعلومات

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ملاحظة	الترتيب
01	تعتمد في المؤسسة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة	3,05	1,234	محايد	2
02	2 يتميز العاملون في القسم الفني المختص بصيانة نظام المعلومات في المؤسسة بالقدرة على حل مشكلات النظام	3,40	1,188	محايد	4
03	3 أستطيع التعامل مع الأجهزة بسهولة	3,60	,995	موافق	5
04	4 يتمتع مستخدمو نظم المعلومات بمستوى من الكفاءة يتناسب مع المهام المطلوبة منهم	3,30	,923	محايد	3
05	5 توفر المؤسسة البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم المعلومات	3,05	1,191	محايد	1

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

محايد	0.878	3.28	المجموع العام للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري
-------	-------	------	--

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول إلى متوسط إجابات الإطارات حول المورد البشري ضمن نظم المعلومات في شؤكة سوناطراك ، بمتوسط عام مقداره 3,28 الذي يشير إلى المستوى المحايد للمورد البشري بإنحراف معياري 0,878 ، وهذا ما يعني ان الموارد البشرية لا تتمتع بالكفاءات العالية ضمن نظم المعلومات، إذ نلاحظ ان المؤسسة لا توفر برامج تدريبية لاستخدام نظم المعلومات و هذا ما توضحه الفقرة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.05 وانحراف معياري بلغ 1,191 بالإضافة إلى ان المؤسسة لا تعتمد على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة مما أدى انخفاض دور المورد البشري و هذا ما تعبر عنه الفقرة الأولى بمتوسط حسابي 05,3 و إنحراف معياري 234,1 و هما أقل من المتوسط الحسابي العام البالغ 3.28 ، كما نلاحظ وجود مستخدمو نظام بمستوى كفاءة جيد نوعا ما اعتمادا على الفقرة الرابعة ما الفقرة بمتوسط حسابي 30,3 و هو أعلى من المتوسط الحسابي العام و إنحراف معياري 0.923 بالإضافة إلى وجود قسم فني مختص بالصيانة نظام المعلومات في المؤسسة اعتمادا على الفقرة الثانية بمتوسط حسابي 40,3 و إنحراف معياري 188,1 ، إلا ان المورد البشري يتميز بخبرة المكتسبة و المستوى التعليمي للموظفين الذي يسهل عليه التعامل مع الاجهزة بسهولة و هذا ما تشير إليه الفقرة الثالثة و بمتوسط حسابي 60.3 و هو أعلى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ 3.28 وانحراف معياري 0.995 .

وعليه نستنتج أن المورد البشري غير فعال كفاية في تقوية نظام المعلومات بسبب عدم توفره على برامج تدريبية لإستخدام نظام المعلومات و أن المؤسسة لا تعتمد على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات

(2) الشبكات

كان متوسط إجابات الإطارات حول الموارد البشرية ضمن نظم المعلومات كما يوضحه الجدول أدناه:

جدول رقم(2-11): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للشبكات ضمن نظام المعلومات

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ملاحظة	الترتيب
06	توفر المؤسسة شبكة اتصال محلية مرتبطة بجميع المديرية	3,50	1,469	موافق	4
07	المؤسسة موصولة داخليا بشبكة الأنترنت	4,10	,852	موافق	1
08	تستفيد المؤسسة من شبكة الأنترنت في إنجاز معاملاتها	3,70	1,302	موافق	3

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

2	موافق	1,436	3,80	توفر المؤسسة أنظمة امن للشبكة المستخدمة	09
6	محايد	1,487	3,00	تمتاز الشبكة الموجودة في المؤسسة بسرعة الاتصال	10
5	محايد	1,361	3,20	شبكة المعلومات المستخدمة تحقق الغايات المطلوبة من نظام المعلومات	11
	موافق	0.951	3.55	المجموع العام للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لشبكات	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الspss

يشير الجدول الى إجابات الإطارات عن العبارات المتعلقة بمورد الشبكات في شركة سوناطراك ، بمتوسط عام 3.55 الذي يشير إلى المستوى الموافق لمورد الشبكات بإنحراف معياري 0,951 حيث نلاحظ أن مورد الشبكات قوي لأنه موصول داخليا بشبكة الأنترنت و هو ما توضحه الفقرة 7 بمتوسط حسابي 4,10 و إنحراف معياري 0,852 بالإضافة إلى توفر أنظمة أمن للشبكة المستخدمة و هو ما توضحه الفقرة 9 بمتوسط حسابي 3,80 و إنحراف معياري 1,436 كما ان المؤسسة تستفيد من شبكة الأنترنت في إنجاز معاملاتها ما يدل على فعالية شبكة الأنترنت و هو ما توضحه الفقرة 8 بمتوسط حسابي 3,70 و إنحراف معياري 1,302 بالإضافة الى ان المؤسسة توفر شبكة إتصال محلية مرتبطة بجميع المديریات و هو ما توضحه الفقرة 6 بمتوسط 3,50 و إنحراف معياري 1,469 إلا ان الشبكة الموجودة في المؤسسة لا تمتاز بسرعة الإتصال و هو ما تشير إليه الفقرة 10 بمتوسط حسابي 3,00 و إنحراف معياري 1,487 بالإضافة إلى ان شبكة المعلومات المستخدمة لا تحقق الغاية المطلوبة من نظام المعلومات و هو ما توضحه الفقرة 11 بمتوسط حسابي 3,20 و إنحراف معياري 1,361

و عليه نستنتج أن مورد الشبكات يمثل نقطة قوة للمؤسسة بسبب إتصاله داخليا بشبكة الأنترنت و إرتباطها بجميع المديریات و توفره على أنظمة أمن بالإضافة إلى إستفادة من شبكة الأنترنت في إنجاز معاملاتها

(3) الأجهزة والبرمجيات

كان متوسط إجابات الإطارات حول الموارد البشرية ضمن نظام المعلومات كما يوضحه الجدول أدناه **جدول رقم (2-12): متوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية للأجهزة و البرمجيات ضمن نظام المعلومات**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ملاحظة	الترتيب
12	توفر المؤسسة الأجهزة والحواسيب الملائمة لطبيعة عملي	3,60	1,353	موافق	9
13	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات عملي	3,30	1,455	محايد	6
14	تغطي البرمجيات كافة النشاطات التي أقوم بها	3,20	1,361	محايد	5

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

				في المؤسسة	
4	محايد	1,361	3,20	توفر البرامج المحسوبة المستخدمة المعلومات بدقة	15
3	محايد	1,309	2,85	توفر البرامج المحسوبة المستخدمة المعلومات بالكمية المناسبة	16
7	محايد	1,392	3,40	توجد حماية للبرامج المستخدمة في المؤسسة تضمن سلامة التشغيل الإلكتروني	17
8	موافق	1,468	3,45	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة	18
2	محايد	1,348	2,85	تعالج الأجهزة البيانات بسرعة كما تضمن سرعة استرجاع البيانات	19
1	غير موافق	1,209	2,25	توفير الأرشفة الإلكترونية لحفظ المستندات	20
	محايد	1.103	3.12	المجموع العام للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الspss

يشير الجدول إلى اجابات الإطارات عن العبارات المتعلقة بمورد الأجهزة والبرمجيات في مؤسسة سوناطراك، بمتوسط عام مقداره 3,12 الذي يقع في مجال المحايد بإنحراف معياري 1,103 ، حيث نلاحظ أن مورد الاجهزة ضعيفة بسبب عدم توفرها على أرشفة إلكترونية ، و هذا ما توضحه الفقرة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.25 وهو أقل من المتوسط الحسابي العام البالغ 3.12 وانحراف معياري بلغ 1.209 كما تعود إلى ان هذه الاجهزة لا تسمح بالمعالجة السريعة و الإسترجاع السريع و هو ما تعبر عليه الفقرة 19 ، بمتوسط حسابي 2,85 و إنحراف معياري 1,348 يعود كذلك إلى أن هذه البرامج و الأجهزة لا توفر الكمية بالشكل المطلوب و هو ما توضحه الفقرة 16 بمتوسط 2,85 و إنحراف معياري 1,309 كذلك يعود إلى ان هذه البرامج لا توفر المعلومات بدقة و هو ما توضحه الفقرة 15 بمتوسط حسابي 3,20 و إنحراف معياري 1,361 بالإضافة إلى انها لا تغطي كافة نشاطات المؤسسة و هو ما توضحه الفقرة 14 بمتوسط 3,40 و إنحراف معياري 1,392 إلا أن هذه البرامج تتميز بأن هذه الأجهزة ملائمة لطبيعة عمل الموظفين و هو ما توضحه الفقرة 12 بمتوسط 3,45 و إنحراف معياري 1,468 و أن القدرة التخزينية للأجهزة مناسبة للعمل و هو ما توضحه الفقرة 18 بمتوسط 3,45 و إنحراف معياري 1,468 كما توفر حماية لهذه البرامج و هو ما توضحه الفقرة 17 بمتوسط 3,45 و إنحراف معياري 1,468 كما تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل و هو ما توضحه الفقرة 13 بمتوسط حسابي 2,85 و إنحراف معياري 1,348 .

و عليه نستنتج أن مورد الاجهزة و البرمجيات غير فعال بقوة في نظام المعلومات في شركة ،ذلك لأنها لا توفر أرشفة إلكترونية و عدم قدرتها على إسترجاع بيانات و معالجتها و لا توفر المعلمات بالكمية المطلوبة

(4) البيانات

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

كان متوسط إجابات الإطارات حول الموارد البشرية ضمن نظام المعلومات كما يوضحه الجدول أدناه **جدول رقم (2-13) : متوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للبيانات ضمن نظام المعلومات**

الترتيب	ملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
4	محايد	1,338	3,00	تم تحديث البيانات باستمرار	21
5	محايد	1,372	3,25	تحرص المؤسسة على دقة البيانات	22
2	محايد	1,348	2,85	توفر المؤسسة قواعد بيانات تناسب حجم العمل	23
3	محايد	1,334	2,90	توفر المؤسسة بيانات بمستوى مناسب من التفاصيل	24
1	محايد	1,322	2,80	يمكن الوصول إلى البيانات في الوقت المناسب	25
	محايد	1.201	2.96	المجموع العام للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الspss

يشير الجدول إلى متوسط إجابات الإطارات في الشركة عن العبارات المتعلقة بمورد البيانات في مؤسسة سوناطراك ، بمتوسط عام مقداره 2.96 الذي يقع في مجال المحايد بإنحراف 1،201 مما يدل على ضعف مورد البيانات في نظم المعلومات و يعود ذلك إلى انه لا يمكن وصول البيانات في الوقت المناسب و هو ما توضحه الفقرة 25 بمتوسط حسابي 2،80 و إنحراف معياري 1،322 كما انه قواعد البيانات لا تتناسب مع حجم العمل و هو ما توضحه الفقرة 23 بمتوسط حسابي 2،85 و إنحراف معياري 1،348 بالإضافة إلى ان المؤسسة لا توفر ا البيانات بمستوى مناسب من التفاصيل و هو ما تبينه الفقرة 24 بمتوسط 2،90 و إنحراف 1،348 كما أنها لا تقوم بتحديث البيانات بالإستمرار و هو ما تبينه الفقرة 21 بمتوسط 3،00 و إنحراف معياري 1،338 بالإضافة إلى لا تحرص علة الدق و هو ما تشير إليه الفقرة 22 بمتوسط حسابي 3،25 و إنحراف معياري 1،372

و عليه نستنتج أن البيانات تمثل غير فعالة بشكل ملحوظ جدا في نظام المعلومات بسبب نقص في الوقت و الدقة و التحديث و الملائمة و عدم التفصيل

• تحليل جميع الأبعاد المتعلقة بنظام المعلومات

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات الإطارات المتعلقة بأبعاد نظام المعلومات في شركة سوناطراك ، و بناء على هذه النتائج قمنا بتحليل الفرضية الأولى و هي كالتالي:

جدول رقم (2-14) : نتائج أبعاد نظام المعلومات

الترتيب	ملاحظة	الانحراف	المتوسط	موارد نظم	الرقم
---------	--------	----------	---------	-----------	-------

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

	المعلومات	الحسابي	المعياري		
1	المورد البشري	3.28	0.878	محايد	3
2	الشبكات	3.55	0.951	موافق	4
3	الأجهزة والبرمجيات	3.12	1.103	محايد	2
4	البيانات	2.96	1.201	محايد	1
	المجموع	3.22	1.033	محايد	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج ال spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه واعتمادا على إجابات الإطارات أن المتوسط العام لنظم المعلومات 3,22 و هو يقع في المجال المحايد بإنحراف معياري 1,033 مما يدل على ان المؤسسة تتبنى نظم المعلومات ليس فعال و غير متكامل و السبب في ذلك يعود إلى ضعف البيانات بدرجة الاولى و الأجهزة و البرمجيات و عدم فعالية المورد البشري إلا ان الشبكات تتميز بدرجة من القوة في نظام المعلومات. و منه نستنتج أن نظم المعلومات المعتمد في شركة هو نظام معلومات ضعيف سبب ذلك ضعف البيانات و الأجهزة و المورد البشري .

و هو ما ينفي الفرضية الأولى و التي تنص على ان المؤسسة تتبنى نظام معلومات قوي و متكامل

ثانيا: تحليل و تفسير عملية إتخاذ القرار

و المتمثلة في مرحلة تحديد المشكلة و مرحلة تصميم البدائل واختيار البديل المناسب :

(1) مرحلة تحديد المشكلة

الجدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمرحلة تحديد المشكلة في مؤسسة سوناطراك

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
4	محايد	1,276	3,05	لدي القدرة على تحديد الأسباب الداخلية المحيطة بالمشكلة بشكل واضح	26
3	محايد	1,191	3,05	لدي القدرة على تحديد الأسباب الخارجية المحيطة بالمشكلة بشكل واضح	27
2	محايد	1,170	3,00	يمكنني تحديد المشاكل الأخرى المرتبطة بالمشكلة الرئيسية.	28
1	محايد	1,191	2,95	لدي القدرة على تحديد المشكلة حسب حجمها واهميتها	29
	محايد	1.339	3.01	المجموع	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج ال spss

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

يشير الجدول إلى متوسط إجابات الاطارات في الشركة عن العبارات المتعلقة بمرحلة تحديد المشكلة ضمن عملية إتخاذ القرار في مؤسسة سوناطراك ، بمتوسط عام مقداره 3.01 الذي يقع في مجال المحايد بإنحراف 1.339 مما يدل على ضعف مرحلة تحديد المشكلة في إتخاذ القرار و يعود ذلك إلى عدم القدرة على تحديد المشكلة حسب حجمها و أهميتها و هو ما توضحه الفقرة 29 بمتوسط حسابي 2.95 وإنحراف معياري 1.191 كما ان عدم قدرة متخذ القرار على تحديد المشاكل الأخرى المرتبطة بالمشكلة الرئيسية و هو ما توضحه الفقرة 28 بمتوسط حسابي 3.00 و إنحراف معياري 1.170 بالإضافة إلى عدم القدرة على تحديد الأسباب الداخلية و الخارجية المحيطة بالمشكلة بشكل واضح و هو ما تبينه الفقرة 26 و 27 بمتوسط 3.05 و إنحراف 1.276 و 1.191 على التوالي.

و عليه نستنتج أن مرحلة تحديد المشكلة تمثل نقطة ضعف في إتخاذ القرار بسبب عدم القدرة على تحديد حجم و أهمية المشكلة و عدم التنبؤ بالمشاكل الأخرى المرتبطة بالمشكلة و عدم القدرة على تحديد الاسباب الداخلية والخارجية للمشكلة .

(2) مرحلة تصميم البدائل

الجدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمرحلة تصميم البدائل في

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
5	محايد	1,361	3,20	اعمل على تحديد المجالات والمعايير اللازمة للمفاضلة بين البدائل لحل المشكلة	30
2	محايد	1,309	2,85	اقوم بتحديد التكاليف المرتبطة بكل بديل لحل المشكلة	31
1	محايد	1,152	2,80	يتم تحديد الزمن اللازم لتنفيذ كل بديل لحل المشكلة	32
3	محايد	1,071	2,90	لدي القدرة لدمج بديل مع بديل آخر	33
4	محايد	1,276	2,95	لدي القدرة على تحديد مزايا و عيوب و تكاليف كل بديل عند إتخاذ القرار	34
	محايد	1.234	2.94	المجموع	

مؤسسة سوناطراك

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول إلى متوسط إجابات الاطارات في الشركة عن العبارات المتعلقة بمرحلة تصميم البدائل ضمن عملية إتخاذ القرار في مؤسسة سوناطراك بمتوسط عام مقداره 42.9 الذي يقع في مجال المحايد بإنحراف 1.234 مما يدل على ضعف مرحلة تصميم البدائل في إتخاذ القرار و يعود ذلك إلى انه لا يتم تحديد الزمن اللازم لتنفيذ كل بديل لحل المشكلة و هو ما توضحه الفقرة 32 بمتوسط حسابي 2.80 و

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

إنحراف معياري 1.152 كما انه لا يتم تحديد التكاليف المرتبطة بكل بديل و هو ما توضحه الفقرة 31 بمتوسط حسابي 2.85 و إنحراف معياري 1.309 بالإضافة إلى عدم قدرة دمج بديل مع بديل آخر و هو ما تبينه الفقرة 33 بمتوسط 2,90 و إنحراف 1.071 كما أنه عدم قدرة متخذ القرار على تحديد مزايا و عيوب و تكاليف كل بديل عند إتخاذ القرار و هو ما تبينه الفقرة 34 بمتوسط 2.95 و إنحراف معياري 1.276 بالإضافة إلى انه لا يقوم بتحديد المجالات و المعايير اللازمة للمفاضلة بين البدائل لحل المشكلة و هو ما تشير إليه الفقرة 30 بمتوسط حسابي 3.20 و إنحراف معياري 1.361

و عليه نستنتج أن مرحلة تصميم البدائل تمثل نقطة ضعف ملحوظة بشكل كبير في إتخاذ القرار بسبب عدم تحديد الوقت و التكاليف المناسبة لكل بديل بدرجو الأولى بالإضافة الى عدم تحديد مزايا و عيوب كل بديل و عدم القيام بتحديد المعايير اللازمة للمفاضلة بين البدائل.

3) مرحلة اختيار البديل المناسب

الجدول رقم (2-17) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمرحلة إختيار البديل المناسب في مؤسسة سوناطراك

الترتيب	الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
4	محايد	1,314	3,40	اختيار البديل المناسب على أساس الجودة	35
3	محايد	1,342	3,30	اختيار البديل المناسب على أساس السرعة	36
2	محايد	1,294	3,10	اختيار البديل المناسب على أساس التكلفة	37
1	محايد	1,226	2,85	لدي امكانيات واسعة لقياس الآثار المترتبة على القرارات المتخذة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها	38
	محايد	1.294	3.16	المجموع	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الspss

يشير الجدول إلى متوسط إجابات الاطارات في الشركة عن العبارات المتعلقة بمرحلة إختيار البديل المناسب ضمن عملية إتخاذ القرار في مؤسسة سوناطراك بمتوسط عام مقداره 3.16 الذي يقع في مجال المحايد بإنحراف 1.294 و يعود ذلك إلى عدم وجود إمكانيات واسعة لقياس الآثار المترتبة على القرارات المتخذة و إكتشاف الأخطاء قبل وقوعها و هو ما توضحه الفقرة 38 بمتوسط حسابي 2.85 و إنحراف معياري 1.226 كما انه لا يتم إختيار البديل المناسب على أساس التكلفة و هو ما توضحه الفقرة 37 بمتوسط حسابي 3.10 و إنحراف معياري 1.294 بالإضافة إلى عدم إختيار البديل المناسب على أساس

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

السرعة و هو ما تبينه الفقرة 36 بمتوسط 3.30 و إنحراف 1.342 إلا انها تعتمد قليلا على اختيار البديل المناسب على أساس الجودة و هو ما تبينه الفقرة 35 بمتوسط حسابي 3.40 و إنحراف معياري 1.134

و عليه نستنتج أن مرحلة إختيار البديل تعتبر مرحلة غير فعالة نوعا ما بسبب عدم وجود إمكانيات واسعة لقياس الأثار الناجمة عن القرارات المتخذة و عدم إكتشافها قبل وقوعها بالإضافة إلى عدم إختيار البديل المناسب على أساس التكلفة و السرعة

• تحليل جميع الأبعاد المتعلقة بإتخاذ القرار :

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات الإطارات المتعلقة بأبعاد إتخاذ القرار في شركة سوناطراك ، و بناء على هذه النتائج قمنا بتحليل الفرضية الثانية و هي كتالي :

جدول رقم (2-18): المتوسط العام لإجابات الإطارات لإتخاذ القرار

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الملاحظة	الترتيب
1	تحديد المشكلة	3.01	1.339	محايد	2
2	تصميم البدائل	2.94	1.234	محايد	1
3	اختيار البديل المناسب	3.16	1.294	محايد	3
	المجموع	3.03	1.289	محايد	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الspss

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه واعتمادا على إجابات الإطارات أن المتوسط العام لإتخاذ القرار 3.03 و هو يقع في المجال المحايد بإنحراف معياري 1.289 مما يدل على ان المؤسسة لا تتبنى مراحل إتخاذ القرار بفعالية و السبب في ذلك يعود إلى ضعف تصميم البدائل و تحديد المشكلة و إختيار البديل المناسب

و منه نستنتج أن عملية إتخاذ القرار المعتمدة في شركة غير فعالة و سبب في ذلك يعود بالاساس إلى ضعف تصميم البدائل و تحديد المشكلة و إختيار البديل المناسب.

و هو ما ينفي الفرضية الثانية و التي تنص على ان المؤسسة تتبنى عملية إتخاذ القرار بكل مراحلها و بفعالية .

الفرع الثالث : دراسة مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرار

لدراسة علاقة الإرتباط بين المتغيرات الدراسة تم الإستعانة بمعامل الإرتباط " بيرسون " و كانت النتائج موضحة في الجدول الاتي :

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

(1) دراسة الارتباط

جدول رقم (2-19): علاقة الارتباط بين نظام المعلومات و إتخاذ القرار

الإرتباط	معامل الإرتباط R	الدلالة الإحصائية Sig
إتخاذ القرار	0.792	0.000
نظام المعلومات		

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.5 بين نظام المعلومات و إتخاذ القرار تصل إلى 79% و هذا ما يدل على أن نظم المعلومات تساهم بقوة في مستوى عملية في إتخاذ القرار ، حيث تساهم ب 79 في عدم فعالية اتخاذ القرار.

ان تبني الشركة لنظام معلومات غير فعالة كما سبق ووضحنا حيث ان اهم ركائز نظم المعلومات خاصة المورد البشري والبيانات و الأجهزة و البرمجيات التي تعطي نظم المعلومات قوى وفعالية كانت ضعيفة وغير فعالة و هو ما ساهم في كون عملية اتخاذ القرار في الشركة كانت اقل فعالية وكل مراحلها غير فعالة وهو ما يوضحه معامل الارتباط الخطي وصل الى حد 80، حيث ان نظم المعلومات مسؤولة عن جودة والدقة والسرعة المعلومات التي تعبر المدخل الاساسي لاتخاذ القرار بالإضافة الى ان المورد البشري يعتبر الاساس في قراءتها وتحليلها و إستغلالها وتحويلها الى معلومات فعالة في اتخاذ القرار.

و عليه نستنتج أن عدم فعالية نظم المعلومات في شركة سوناطراك ساهمت بشكل قوي جدا عدم فعالية اتخاذ القرار.

و منه ننفي الفرضية الثالثة والتي تنص على انه تساهم نظم المعلومات بشكل قوي في فعالية إتخاذ القرار

و هذا يقودنا إلى دراسة العلاقة بين أبعاد نظام المعلومات و إتخاذ القرار

(2) دراسة الارتباط التفصيلية

جدول رقم (2-20) : العلاقة بين أبعاد نظام المعلومات و إتخاذ القرار

البيانات	الأجهزة و البرامج	الشبكات	الموارد البشرية	معامل الإرتباط	إتخاذ القرار
0.769	0.683	0.622	0.847	الدلالة الإحصائية	
0.000	0.001	0.003	0.000		

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر عامل ساهم في ضعف عملية إتخاذ القرار و عدم فعاليتها هي المورد البشري بنسبة 84% لعدم قدرته على تطوير البرمجيات و لم يكن على مستوى من المهام المطلوبة منه و بالتالي سيؤدي إلى عدم إتخاذه قرارات في المستوى المتوقع منه ، بالإضافة إلى البيانات التي هي كذلك كانت ضعيفة و التي يحركها المورد البشري و التي تتقدر بنسبة 76% الاجهزة و البرمجيات بنسبة 68% ثم الشبكات بنسبة 62%

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

وعليه نستنتج ان دور كل من المورد الشري و البيانات و الاجهزة و البرمجيات ضمن نظام المعلومات ساهم بشكل يفوق %76 في ضعف عملية إتخاذ القرار و أن مساهمة المورد البشري كانت الأكبر نسبة لانه يعتبر الاساس في قراءة و تحليل و تفسير المعلومات و تحويلها إلى معلومات فعالة في إتخاذ القرار.

ومنه ننفي الفرضية الرابعة و التي تنص على أنه يعتبر المورد البشري من أهم ركائز نظم المعلومات المساهمة في فعالية إتخاذ القرار.

رابعا : دراسة الإتحاد الثابت

1) دراسة تأثير نظام المعلومات على إتخاذ القرار بمعادلة الإتحاد البسيط:

لدينا: $R^2 = 0.62$ معامل التحديد

جدول (2-21): تأثير نظام المعلومات على إتخاذ القرار بمعادلة الإتحاد البسيط

معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	نظام المعلومات
0.792	0.627	إتخاذ القرار

من خلال الجدول الأعلى نلاحظ أن R^2 هو المعامل التفسيري و يساوي 0.62 مما يعني أن التغيرات التي تحدث في نظم المعلومات تفسر %62 من التغيرات التي تحدث في إتخاذ القرار و هو ما يدعم أن سبب ضعف نظام المعلومات و عدم فعاليته يعود بنسبة كبيرة جدا إلى عدم فعالية نظم المعلومات ، بينما %38 من العوامل المفسرة لضعف عملية إتخاذ القرار يعود إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى الخطأ العشوائي .

جدول (2-22): تأثير نظام المعلومات على إتخاذ القرار

الدالة الإحصائية Sig	معامل التأثير	القيمة الثابتة	نظام المعلومات
0.000	0.43	4.37	إتخاذ القرار

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن sig لمعادلة الإنحراف كانت 0.000 و هو أقل من 0.05 مما يعني أن نظم المعلومات تؤثر في عملية إتخاذ القرار و عليه نستطيع أن نبني معادلة تفسيرية تفسر العلاقة التأثيرية بين نظم المعلومات و إتخاذ القرار و هي كما يلي : $y = a + bx$ حيث y : إتخاذ القرار و a : القيمة الثابتة و b : معامل التأثير و x : نظم المعلومات و منه نكتب ما يلي $y = 4.37 + 0.43x$

من خلال المعادلة نلاحظ أن معامل التأثير لنظم المعلومات على إتخاذ القرار هو 0.43 مما يعني أن نظم المعلومات تؤثر في إتخاذ القرار بنسبة %43 .

و عليه نستنتج أن ضعف و عدم فعالية نظام المعلومات أثر بـ %43 في عدم فعالية إتخاذ القرار .

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

(2) دراسة تأثير كل من (المورد البشري، الشبكات، الأجهزة و البرمجيات، البيانات) على إتخاذ القرار و لدراسة ذلك سوف نستخدم معادلة الانحدار المتعدد

جدول (2-23): تأثير أبعاد نظام المعلومات على إتخاذ القرار بواسطة الانحدار المتعدد

معامل التأثير	الدلالة الإحصائية Sig
القيمة الثابتة	0.721
المورد البشري	0.012
الشبكات	0.419
الأجهزة و البرمجيات	0.606
البيانات	0.439

نلاحظ من خلال الجدول أعلى أن المورد الوحيد الذي كان له تأثير في إتخاذ القرار هو المورد البشري حيث كان مستوى الدلالته هو 0.012 و هو أقل من 0.5 مما يعني أن الموارد البشرية ضمن نظم المعلومات تؤثر في عدم فعالية إتخاذ القرار و التي نوضحها في المعادلة التالية: $y = a + bx$ حيث y هي إتخاذ القرار و x هي المورد البشري و نكتب $y = -2.87 + 1.98x$ من خلال المعادلة نلاحظ أن الموارد البشرية تؤثر بنسبة تفوق 100% و التي تصل إلى 198% في عدم فعالية إتخاذ القرار .

و عليه نستنتج أن ضعف الموارد البشرية و عدم فعاليتها ضمن نظام المعلومات كان مسؤول و يؤثر بشكل قوي يفوق الـ 100% في عدم فعالية عملية إتخاذ القرار.

(3) دراسة التباين في إتخاذ القرار بالنسبة للجنس و السن و الخبرة.

أولاً : الجنس

- سنقوم بدراسة الجنس بالاعتماد على إختبار T test

جدول (2-24): تحليل نتائج التباين t-test بين الجنس و إتخاذ القرار

الدلالة الإحصائية Sig	المتغير
0.129	الجنس
0.572	فرضية تساوي التباين
0.489	فرضية عدم تساوي التباين

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة sig أكبر من 0.05 و التي تقدر نسبتها 0.129 و عليه نختر فرضية تساوي التباين و التي نسبتها 0.572 و هي أكبر من 0.05 . و عليه لا يوجد تباين في إتخاذ القرار يعود إلى الجنس .

ثانياً : الخبرة

- سنقوم بدراسة تباين إتخاذ القرار نسبة إلى الخبرة بالاعتماد على إختبار ANOVA

جدول (2-25) : تحليل التباين الثنائي t-test بين الخبرة و إتخاذ القرار

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

المتغير	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
الخبرة	3190.800	0.880	0.472

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة sig أكبر من 0.05 و التي تقدر نسبتها 0.472 و عليه نستنتج أنه لا يوجد تباين في إتخاذ القرار و بين الاطارات يعود إلى مستوى خبرتهم
ثالثا : العمر

- سنقوم بدراسة العمر بالاعتماد على إختبار ANOVA
جدول (2-26) : تحليل نتائج التباين الثنائي t – test بين العمر و إتخاذ القرار

المتغير	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
العمر	3190.800	2.024	0.151

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة sig أكبر من 0.05 و التي تقدر نسبتها 0.151 و عليه نستنتج أنه لا يوجد تباين في إتخاذ القرار يعود إلى السن ما يعني ان جميع الفئات العمرية في نفس المستوى من إتخاذ القرار

و منه بعد دراسة الجنس و العمر و الخبرة بالإعتماد على الإختبارات T test و ANOVA نستنتج أنه لا يوجد تباين في إتخاذ القرار عند الإطارات يعود إلى كل من الجنس و السن و الخبرة و العمر.

و عليه نرفض الفرضية الخامسة و التي تنص على انه تتباين فعالية إتخاذ القرار في الشركة نسبة للعامل الشخصي (الجنس، العمر و الخبرة).

المطلب الثاني : مناقشة النتائج

سنقوم بمناقشة النتائج التي توصلنا إليها مع النتائج الدراسات السابقة

(1) **أولا :** توصلنا إلى أن نظام المعلومات في شركة سوناطراك كان غير فعال بسبب نقص الإهتمام بعامل الوقت و الدقة و التحديث و الملائمة و عدم التفصيل ، وأن أهم الركائز التي كانت تضعف من فعالية إتخاذ القرار هي المورد البشري بالدرجة الأولى تم البيانات و الاجهزة . و هذه النتيجة إختلفت مع دراسة (رحال جميلة و بن عويدات حنان ، /2017 2018) التي تنص على نظام المعلومات المتوفر في مؤسسة سونلغاز بالحدثة و لأنه يوفر معلومات تتسم بالحدثة بدرجة عالية بإضافة إلى السرعة و الدقة و درجة عالية من تفصيل و يتفقان في نقطة عدم توفير المؤسسة للمعلومات المناسبة و الملائمة لطبيعة العمل ، و التي إختلفت كذلك مع دراسة (كمال بن زيتون 2017 /2018) في كون أن هناك مستوى جيد لنظام المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر كما أن المؤسسة قد شهدت قفزات نوعية في هذا المجال ، و التي إختلفت كذلك مع دراسة (صايفي صابر عبد الرزاق 2016/2017) في الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الشركة الجزائرية لتسيير شبكة النقل الغاز في مختلف المستويات و الأنشطة و الوظائف إلا أنها إتفقت معها في بعض المشاكل التنظيمية التي تؤثر

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

على نظام المعلومات و هي السرعة في الأداء و في نقل المعلومة بالإضافة إلى تقادم بعض تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في شركة و إفتقارها الى التكوين في الجانب التسييري ، و إختلفت مع دراسة (بن أم السعد فتيحة 2014-2016) التي أوضحت أنه يتوفر في المؤسسة نظم معلومات متطور وحديث يرتكز على البرامج والأجهزة والموارد البشرية والبيانات بنسبة مرتفعة ،اما بنسبة لشبكات فكانت منخفضة و هو عكس ما توصلت إليه دراستنا تماما حيث وجدنا ضعف في البيانات و المورد البشري و الأجهزة إلا أن مورد الشبكات كان فعال ، و إختلفت مع دراسة (إسماعيل مناصرية 2003/ 2004) التي أكدت توفر الشركة الجزائرية للالمنيوم نظام معلومات يتميز بالمعلومات الملائمة و الكافية و الدقيقة و في وقتها المناسب التي تعتبر اهم محدد لزيادة فعالية إتخاذ القرارات الادارية، و إختلفت مع دراسة (عبد السلام محمد المايل 2019/2020) في أنه تركز أهمية نظم المعلومات في المؤسسة على بعد المعرفة بدرجة اولى ثم على بعد البيانات والمعلومات بدرجة ثانية أما دراستنا توصلنا إلى أن المورد البشري من أهم الركائز في نظام المعلومات ، و إختلفت كذلك مع دراسة (محمد عبد الله عيسى بورو 2010-2015) و التي تنص على يوجد في الجامعة نظم معلومات فعال يرتكز على المستلزمات البشرية المستلزمات الاتصالية المستلزمات المادية والمستلزمات البرمجية بدرجة عالية وبالدم الفني بدرجة اقل.

ثانياً : توصلنا إلى أن عملية إتخاذ القرار المعتمدة في شركة غير فعال و سبب في ذلك يعود يعود بالاساس إلى ضعف تصميم البدائل بدرجة الأولى و تحديد المشكلة ثم إختيار البديل المناسب ، و هذه النتيجة إختلفت مع دراسة (رحال جميلة و بن عويدات حنان ، 2017/ 2018) التي تنص على أن عملية إتخاذ القرار في مؤسسة سوناغاز تأخذ مجرا واسعا و لا يمكن الإستغناء عنها و إعتبرها المحور و أساس العملية الإدارية بجميع مراحلها إلا أنها إنفتقت مع دراسة (كمال بن زيتون 2017/ 2018) في كون هناك مستوى لابئس به في عملية اتخاذ القرارات خاصة في الجوانب التطبيقية و التقنية، و التي إختلفت كذلك مع دراسة (صايفي صابر عبد الرزاق 2016/2017) في أنه يكتسي القرار أهمية بالغة في شركة حيث لا يتوقف عند كونه عملية فقط بل هو سرورة مراحل مترابطة و متسلسلة و مرتبة تتأثر ببعضها البعض ، و إختلفت مع دراست (بن أم السعد فتيحة 2014-2016) التي أوضحت أن لدى المؤسسة مستوى عالي من مراحل اتخاذ القرار حيث مرحلة تحديد المشكلة وتصميم البدائل مرتفعة وبالنسبة لمرحلة اختيار البديل المناسب فالمؤسسة ضعيفة و إختلفت مع دراسة (إسماعيل مناصرية 2003/2004) التي أكدت التي أكدت القرارات المتخذة في الشركة هي قرارات ذات فعالية عالية نسبيا إذ تتمتع بجودة عالية ، فأغلبها تحقق الاهداف المتوخاة منها ، إختلفت مع دراسة (عبد السلام محمد المايل 2019/2020) في كون درجة ممارسة عملية اتخاذ القرار في الجامعة مرتفعة، و إختلفت مع دراسة (محمد عبد الله عيسى بورو 2010-2015) و التي تنص على يتوفر في المؤسسة أبعاد لاتخاذ القرارات تركز بدرجة اولية على بعد الفعالية وبعد تعظيم قدرات اتخاذ القرارات وبدرجة ضعيفة على كفاءة اتخاذ القرارات ، و يرجع سبب هذا الاختلاف إلى طبيعة البيئة التنظيمية للمؤسسات البترولية إذ أنها تعتمد على إتخاذ القرار بمركية و تتلقى جميع القرارات عن طريق الشركة الأم .

ثالثا: و توصلنا إلى أن عدم فعالية نظم المعلومات في شركة سوناطراك ساهمت بشكل قوي جدا عدم فعالية اتخاذ القرار. وهو ما يختلف مع دراسة (رحال جميلة و بن عويدات حنان ، 2017/ 2018) التي تنص على أن يآثر نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة بنسبة 87% و بالتالي هناك علاقة إيجابية ، فكلما زادت فعالية نظام المعلومات زادت فعالية عملية اتخاذ القرار، و اختلفت مع دراسة (كمال بن زيتون 2017/ 2018) في كون يساهم نظام المعلومات في المؤسسة بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل و بدائل و حلولها و بالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة و فعالية بجهد و وقت أقل و التي اختلفت كذلك مع دراسة (صايفي صابر عبد الرزاق 2016/2017) و التي تؤكد أن نظام المعلومات في الشركة الجزائرية لتسيير شبكة النقل الغاز يوفر المعلومات اللازمة و المناسبة في الوقت الحقيقي لمساندة و دعم المسيريين على اتخاذ القرار و اختلفت مع دراسة (بن أم السعد فتيحة 2014-2016) التي أوضحت أن هناك مساهمة مباشرة لنظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة بنسبة 56% من وجهة متخذي القرار في المؤسسة، و اختلفت مع دراسة (إسماعيل مناصرية 2003/2004) انظمة المعلومات الادارية المعتمدة في الشركة تساهم بقدر وافر في بلورة رؤية اوضح للمشاكل و بدائل حلولها و بالتالي إنتاج قرارات اكثر دقة و مرونة و فعالية بجهد و وقت اقل و تحسين الاجراءات و السياسات و تحافظ على علاقة الشركة بمحيطها ، اختلفت مع دراسة (عبد السلام محمد المايل 2019/2020) في كون تأثر ابعاد نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات بالجامعة فكلما زادت المعلومات الإدارية يساهم في ذلك رفع مستوى عملية اتخاذ القرار ، و اختلفت مع دراسة (محمد عبد الله عيسى بورو 2010-2015) و التي تنص على تأثر تقنية المعلومات الإدارية على فعالية عملية اتخاذ القرارات في الجامعة فكلما زادت المستلزمات التقنية للمعلومات زادت درجة فعالية عملية اتخاذ القرارات.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل كلما يخص النتائج المتوصل إليها في دراسة الحالة التي قمنا بها على مستوى شركة سوناطراك قاعدة الانابيب - تقرت - حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى طريقة و أدوات الدراسة والتي كانت البداية بتقديم الشركة و الذي يعتبر مجتمع الدراسة ، ثم عرض عينة و متغيرات الدراسة و أدوات الدراسة بحيث تمثلت أدوات الدراسة في الإستبيان و المقابلة الشخصية والملاحظة وتمت الاستعانة بأسلوب دراسة حالة، والأدوات التحليلية كبرنامج SPSS و برنامج EXEL للوصول إلى مدى مساهمة نظام المعلومات في فعالية إتخاذ القرار ، ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى عرض نتائج الدراسة

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة سوناطراك

ثم تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها بناء على ما تم تدوينه خلال فترة التربص من مخرجات المقابلات مع مجموعة من الإطارات و مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة ، كذلك بحيث تبين لنا: أن هناك علاقة مباشرة بين نظام المعلومات و إتخاذ القرار حيث أن فعالية نظام المعلومات تنعكس على فعالية إتخاذ القرار و العكس .

الختام



تمهيد :

سعت هذه الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة نظام المعلومات في فعالية إتخاذ القرار وقد تم معالجة الإشكالية باستخدام منهجية IMRAD من خلال فصلين، الفصل الأول والذي كان شامل لمختلف المفاهيم والأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة، وكذلك مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع، أما الفصل الثاني والذي شمل كل من طريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، إضافة إلى عملية تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها

أولاً: نتائج الدراسة

بعد الدراسة التطبيقية و توزيع الإستبيانات و معالجتها و تحليلها بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا و المتمثلة في :

إلى أي مدى يمكن أن تساهم نظم المعلومات في فعالية إتخاذ القرار بمؤسسة سوناطراك قاعدة الأنابيب؟

و بعد المعالجة توصلنا إلى النتائج التالية :

- (1) المورد البشري غير فعال كفاية في تقوية نظام المعلومات بسبب عدم توفره على برامج تدريبية لإستخدام نظام المعلومات و أن المؤسسة لا تعتمد على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات.
- (2) مثل الشبكات نقطة قوة للمؤسسة بسبب إتصاله داخليا بشبكة الانترنت و إرتباطها بجميع المديرات و توفره على أنظمة أمن بالإضافة إلى إستفادة من شبكة الانترنت في إنجاز معاملاتها.
- (3) مورد الاجهزة و البرمجيات غير فعال بقوة في نظام المعلومات في شركة ،ذلك لأنها لا توفر أرشفة إلكترونية و عدم قدرتها على إسترجاع بيانات و معالجتها و لا توفر المعلمات بالكمية المطلوبة.
- (4) بيانات الشركة غير فعالة بشكل ملحوظ جدا في نظام المعلومات بسبب نقص في الوقت و الدقة و التحديث و الملائمة و عدم التفصيل.
- (5) نظم المعلومات المعتمد في شركة هو نظام معلومات ضعيف و سبب ضعفه البيانات و الأجهزة و البرمجيات و المورد البشري.
- (6) تمثل مرحلة تحديد المشكلة نقطة ضعف في إتخاذ القرار بسبب عدم القدرة على تحديد حجم و أهمية المشكلة و عدم التنبؤ بالمشاكل الأخرى المرتبطة بالمشكلة و عدم القدرة على تحديد الاسباب الداخلية والخارجية للمشكلة .
- (7) تمثل مرحلة تصميم البدائل نقطة ضعف بشكل ملحوظ في إتخاذ القرار بسبب عدم تحديد الوقت و التكاليف المناسبة لكل بديل بدرجة الأولية بالإضافة الى عدم تحديد مزايا و عيوب كل بديل و عدم القيام بتحديد المعايير اللازمة للمفاضلة بين البدائل.
- (8) تعتبر مرحلة إختيار البديل مرحلة غير فعالة نوعا ما بسبب عدم وجود إمكانيات واسعة لقياس الأثار الناجمة عن القرارات المتخذة و عدم إكتشافها قبل وقوعها بالإضافة إلى عدم إختيار البديل المناسب على أساس التكلفة و السرعة
- (9) عملية إتخاذ القرار المعتمدة في شركة غير فعالة و السبب في ذلك يعود يعود بالاساس إلى ضعف تصميم البدائل و تحديد المشكلة و إختيار البديل المناسب

- (10) عدم فعالية نظم المعلومات في شركة سونطراك ساهم بشكل قوي جدا عدم فعالية اتخاذ القرار.
- (11) دور كل من المورد الشري و البيانات و الاجهزة و البرمجيات ضمن نظام المعلومات ساهم بشكل يفوق %76 في ضعف عملية إتخاذ القرار و أن مساهمة المورد البشري كانت الأكبر نسبة لانه يعتبر الاساس في قراءة و تحليل و تفسير المعلومات و تحويلها إلى معلومات فعالة في إتخاذ القرار.
- (12) ضعف و عدم فعالية نظام المعلومات أثر ب%43 في عدم فعالية إتخاذ القرار .
- (13) ظعف الموارد البشرية و عدم فعاليتها ضمن نظام المعلومات كان المسؤول والذي أثر بشكل قوي يفوق ال%100 في عدم فعالية عملية إتخاذ القرار.
- (14) أنه لا يوجد تباين في إتخاذ القرار عند الإطارات يعود إلى كل من الجنس و السن و الخبرة و العمر

ثانيا : إثبات و نفي الفرضيات

هذا وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج باختبار الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

- (1) تم نفي الفرضية الأولى و التي تنص على ان المؤسسة تتبنى نظام معلومات قوي و متكامل.
- (2) تم نفي الفرضية الثانية و التي تنص على ان المؤسسة تتبنى عملية إتخاذ القرار بكل مراحلها و بفعالية.
- (3) تم نفي الفرضية الثالثة و التي تنص على انه تساهم نظم المعلومات بشكل قوي في فعالية إتخاذ القرار.
- (4) تم نفي الفرضية الرابعة و التي تنص على أنه يعتبر المورد البشري من أهم ركائز نظم المعلومات المساهمة في فعالية إتخاذ القرار.
- (5) تم نفي الفرضية الخامسة و التي تنص على انه تتباين فعالية إتخاذ القرار في الشركة نسبة للعامل الشخصي (الجنس ، العمر و الخبرة).

ثالثا : إقتراحات و توصيات

على أساس النتائج المتوصل إليها سابقا في الدراسة نقدم بعض الإقتراحات حول الشركات سونطراك التي من شأنها أن تساهم في تجاوز بعض الصعوبات التي تواجهها في تفعيل نظام المعلومات و لإخاذ قرارات فعالة :

- (1) على المؤسسة أن تحرص على توفير مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة
- (2) توفير عاملون في القسم الفني المختص بصيانة نظام المعلومات في المؤسسة بالقدرة على حل مشكلات النظام
- (3) توعية و تحصين مستخدمو نظم المعلومات بمستوى من الكفاءة يتناسب مع المهام المطلوبة منهم
- (4) على المؤسسة أن تحرص على توفير البرامج التدريبية ،إعتماد التحسين المستمر من أجل تطوير العاملين في النظام.
- (5) على المؤسسة توفير شبكة تتميز بسرعة الاتصال

- (6) يجب على المؤسسة توفير برمجيات تتناسب مع متطلبات العمل و تغطي كافة نشاطات العاملين .
- (7) الإعتماد على برامج توفر الدقة في المعلومات و بالكميات المطلوبة .
- (8) توفير حماية للبرامج المستخدمة في المؤسسة تضمن سلامة التشغيل الإلكتروني.
- (9) تركيز على معالجة أجهزة البيانات بسرعة و ضمان سرعة استرجاع البيانات.
- (10) الإهتمام بجانب الأرشفة الإلكترونية لحفظ المستندات.
- (11) التحديث المستمر لبياناتها و الحرص على دقة و التفصيل و توفير قواعد بيانات تناسب حجم العمل و في الوقت المناسب لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة لنظام معلوماتها .
- (12) توفير معلومات عالية الدقة و الملائمة لمتخذي القرار .
- (13) على متخذي القرار تحديد الأسباب الداخلية و الخارجية المحيطة بالمشكلة بشكل واضح و تحديد المشاكل الأخرى المرتبطة بالمشكلة الأخرى.
- (14) على متخذ القرار إدراك أهمية المشكلة و حجمها و تحديد المجالات و المعايير اللازمة للمفاضلة بين البدائل لحل المشكلة.
- (15) وضع تكاليف المرتبطة بكل بديل و تحديد مزايا و عيوب كل بديل بالإضافة إلى تحديد الزمن اللازم لكل المشكلة.
- (16) على متخذ القرار أن يكون قادرا على بديل مع بديل آخر.
- (17) على متخذ القرار ان تكون له قدرات واسعة لقياس الأثار المترتبة على القرارات المتخذة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها.
- (18) دراسة البدائل و تحليلها ثم إختيار البديل المناسب على اساس التكلفة و السرعة و هدف المؤسسة .

رابعا : أفاق الدراسة

- يبقى موضوع نظام المعلومات و مساهمته في إتخاذ القرار مجالا واسعا للدراسة، وهناك جوانب لم تلملم بأي حال من الأحوال بكل جوانب الدراسة، يمكن أن تكون أبحاث أخرى في المستقبل، نقترح منها ما يلي:
- أليات تطوير نظام المعلومات بالمؤسسات الإقتصادية و أثارها على عملية إتخاذ القرار .
 - اهمية الرضا الوظيفي في إتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية .
 - دور التشارك المعرفي في فعالية نظام المعلومات و أثاره على إتخاذ القرار .
 - الصعوبات مترتبة على الشركات الإقتصادية في ضل إتخاذ أتحاذ قرارات مركزية (تأثير البيئة التنظيمية على إتخاذ القرار).
 - دور تشجيع مهارات العاملين في فعالية إتخاذ القرارات .
 - تأثير إدارة المورد البشري على إتخاذ القرار في الشركات البترولية .



قائمة المراجع



- المراجع والمصادر باللغة العربية.
- (1) إيداد حمد حسن النبيه، فعالية إتخاذ القرار و علاقتها بالأنماط القيادية السائدة لدى مديري مدارس الثانوية بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011.
 - (2) بليلة حسام الدين. دور نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه، مذكرة ماستر غير منشورة ، جامعة العقيد اكلي محمد اولحاج البويرة، الجزائر، 2019 .
 - (3) بكة عبد الرزاق ، إطار بشركة سوناطراك ، مصلحة الإدارة العامة، وثائق خاصة بالشركة و مقابلة شخصية، 2023
 - (4) بن ام السعد فتيحة دور نظم المعلومات في دعم إتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق قسنطينة ت الجزائر ، مذكرة دكتوراه غير منشورة ، جامعة باتنة1 ، الجزائر 2016.
 - (5) خالد خالفي ، دور نظام المعلومات التسويقي في إتخاذ القرارات التسويقية للمؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 13، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2015 ص 215
 - (6) خالد رجم ، محاضرات في نظام المعلومات ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر ، 2023 .
 - (7) رحال جميلة، بن عويدات حنان، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار .دراسة حالة: مؤسسة سونلغاز -فرع عين تموشنت مذكرة ماستر غير منشورة، ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت ، الجزائر ، 2018
 - (8) رياض ضياء، علاء عبد السلام ، دور أنظمة دعم القرار في تحسين عملية إتخاذ القرار ، مجلة كلية الكوت ، العراق 2022.
 - (9) علاء فائز شاهين، مقرر علم الادارة، جامعة الشام كلية الحقوق ، اطلع يوم 01/04/2023 .
 - (10) سعيد هتهات محاضرات في مقياس أنظمة المعلومات ، جامعة قاصدي مرباح ورقة ،الجزائر، 2023 .
 - (11) الشيخ ولد محمد ، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ي المؤسسة الاقتصادية دراسة حالي المؤسسة المورثانية للألبان TOP Lait، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان 2011 .
 - (12) صايبي صابر عبد الرزاق. نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة دراسة حالة الشركة الجزائرية لتسيير شبكة النقل. مذكرة ماستر غير منشورة ، جامعة الجزائر 3 ،الجزائر ، 2017.
 - (13) صياد صباح أنظمة المعلومات و تأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ،جامعة وهران 2 الجزائر 2018
 - (14) فتحى زلاسي، نجاة، خالد نظم المعلومات و دورها في إتخاذ القرار في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة سونالغاز : لوادي مذكرة ماستر غير منشورة ،الجزائر 2019 .
 - (15) فرح محمود يوسف شاهين ، بعنوان درجة استخدام القادة الاكاديميين نظم المعلومات الادارية و معوقات تطبيقها في الجامعات ، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط عمان ، الأردن 2019 .
 - (16) محمد عبد الرحيم محاسنة ، أثر كفاءة نظم المعلومات في فعالية عملية إتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال العدد 10 الاردن ، 2005 .
 - (17) محمد عبد الفتاح الصيرفي ، مبادئ التنظيم و الإدارة دار الفجر للنشر و التوزيع عمان، الاردن، 2006.

- (18) محمد قايد ،على عبد الله ،اثر كفاءة نظم المعلومات على فعالية صنع و إتخاذ القرارات :دراسة حالة البنك المركزي اليمني،جامعة الجزائر ،مجلة معهد العلوم الاقتصادية العدد 02 ، الجزائر 2020 .
- (19) محمود سليم عبد الرحمن ، دور نظم المعلومات الادارية فى إتخاذ القرارات دراسة ميدانية على جامعتى اليرموك و علجون الوطنية، العدد رقم 06 ،مجلة دفاتر بوادكس، الأردن، 2016.
- (20) مرغني بالقاسم ، نظام المعلومات و دوره فى إتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادى،مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة 2014،
- (21) نجم عبدالله الحميدي ، عبد الرحمن ،سلوى ،نظام المعلومات الادارية مدخل معاصر، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر، الأردن 2002 .
- (22) نوال محمود ،أثر جودة نظام المعلومات الادارية على فعالية القرار، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين 2021 .

مصادر باللغة الأجنبية :

- 1) vidal.p et autres.systeme dinformation organisationnel .feance . paris 2005 p34

مواقع :

- 1) www.mapcarta.com
2) sonatrach.com

الملاحق





ملحق (01) : الإستبيان

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير استبيان

السيدات والسادة موظفو الشركة: يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان: مساهمة نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار -دراسة حالة قاعدة الأنابيب تقرت سوناطراك -"، ونعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلاً على مساهماتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.
الطالبان: جرباوي ضرار - زغيدي اميرة
البريد الإلكتروني: dhirardjarbaoui@gmail.com ولكم منا كل الشكر والتقدير

الجنس	ذكر	أنثى
	عون	إطار
المسمى الوظيفي	إطار	إطار سامي
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	جامعي
العمر	من 25-35 سنة	من 36 إلى 46 سنة
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 9 سنوات
		من 10 إلى أقل من 14 سنة
		من 15 إلى 25

المحور الثاني: نظم المعلومات:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1. البعد الأول: المورد البشري:						
01	تعتمد في المؤسسة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة					
02	يتميز العاملون في القسم الفني المختص بصيانة نظام المعلومات في المؤسسة بالقدرة على حل مشكلات النظام					
03	استطيع التعامل مع الأجهزة بسهولة					
04	يتمتع مستخدمو نظم المعلومات بمستوى من الكفاءة يتناسب مع المهام المطلوبة منهم					
05	توفر المؤسسة البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم المعلومات					

2. البعد الثاني: الشبكات

06	توفر المؤسسة شبكة اتصال محلية مرتبطة بجميع المديریات				
07	المؤسسة موصولة داخليا بشبكة الأنترنت				
08	تستفيد المؤسسة من شبكة الأنترنت في إنجاز معاملاتها				
09	توفر المؤسسة أنظمة امن للشبكة المستخدمة				
10	تمتاز الشبكة الموجودة في المؤسسة بسرعة الاتصال				
11	شبكة المعلومات المستخدمة تحقق الغايات المطلوبة من نظام المعلومات				

3. البعد الثالث: الأجهزة والبرمجيات

12	توفر المؤسسة الأجهزة والحواسيب الملائمة لطبيعة عملي				
13	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات عملي				
14	تغطي البرمجيات كافة النشاطات التي أقوم بها في المؤسسة				
15	توفر البرامج المحسوبة المستخدمة المعلومات بدقة				
16	توفر البرامج المحسوبة المستخدمة المعلومات بالكمية المناسبة				
17	توجد حماية للبرامج المستخدمة في المؤسسة تضمن سلامة التشغيل الإلكتروني				
18	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة				
19	تعالج الأجهزة البيانات بسرعة كما تضمن سرعة استرجاع البيانات				
20	توفير الأرشفة الإلكترونية لحفظ المستندات				

4. البعد الرابع : البيانات

21	يتم تحديث البيانات باستمرار				
22	تحرص المؤسسة على دقة البيانات				
23	توفر المؤسسة قواعد بيانات تناسب حجم العمل				
24	توفر المؤسسة بيانات بمستوى مناسب من التفاصيل				
25	يمكن الوصول إلى البيانات في الوقت المناسب				

المحور الثالث: عملية اتخاذ القرار:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. البعد الأول : تحديد المشكلة						

					لدي القدرة على تحديد الأسباب الداخلية المحيطة بالمشكلة بشكل واضح	01
					لدي القدرة على تحديد الأسباب الخارجية المحيطة بالمشكلة بشكل واضح	02
					يمكنني تحديد المشاكل الأخرى المرتبطة بالمشكلة الرئيسية.	03
					لدي القدرة على تحديد المشكلة حسب حجمها واهميتها	04
2. البعد الثاني : تصميم البدائل						
					اعمل على تحديد المجالات والمعايير اللازمة للمفاضلة بين البدائل لحل المشكلة	05
					اقوم بتحديد التكاليف المرتبطة بكل بديل لحل المشكلة	06
					يتم تحديد الزمن اللازم لتنفيذ كل بديل لحل المشكلة	07
					لدي القدرة لدمج بديل مع بديل آخر	08
					لدي القدرة على تحديد مزايا وعيوب وتكاليف كل بديل عند اتخاذ القرار	09
3. البعد الثالث: اختيار البديل المناسب						
					اختيار البديل المناسب على أساس الجودة	10
					اختيار البديل المناسب على أساس السرعة	11
					اختيار البديل المناسب على أساس التكلفة	12
					لدي إمكانيات واسعة لقياس الآثار المترتبة على القرارات المتخذة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها	13

الكلية	الرتبة	إسم الأستاذ
--------	--------	-------------

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم.

د. عرابة الحاج	أستاذ محاضر - أ -	كلية علوم إقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_
د. مناصرية رشيد	أستاذ محاضر - أ -	كلية علوم إقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_
د. مكايي محمد	أستاذ محاضر - أ -	كلية علوم إقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_

ملحق (02): الأساتذة المحكمين

FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة العمر المستوياتالتعليمي المسممالموظفي الجنس

/STATISTICS=MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:21:35
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس المسممالموظفي المستوياتالتعليمي الخبرة /STATISTICS=MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02

Statistiques

		الجنس	المسمى الوظيفي	المستوى التعليمي	العمر	الخبرة
N	Valide	20	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,35	2,00	2,00	2,50	3,45

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نكر	13	65,0	65,0	65,0
	انثى	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

المسمى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اطار	20	100,0	100,0	100,0

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جامعي	20	100,0	100,0	100,0

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 25 إلى 35	1	5,0	5,0	5,0
من 36 إلى 46	9	45,0	45,0	50,0
من 47 إلى 57	9	45,0	45,0	95,0
من 58 إلى 68	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	1	5,0	5,0	5,0
من 5 إلى أقل من 9 سنوات	2	10,0	10,0	15,0
من 10 إلى أقل من 14 سنة	4	20,0	20,0	35,0
من 15 إلى 25 سنة	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

RELIABILITY

/VARIABLES=1 س 2 س 3 س 4 س 5 س

/SCALE('البشرية الموارد') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	17-MAY-2023 01:22:38
----------------	----------------------

Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=5س 4س 3س 2س 1س /SCALE("الموارد البشرية") ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Echelle : الموارد البشرية

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclu ^a	0	,0

Total	20	100,0
-------	----	-------

a. *Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.*

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,849	5

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
16,40	19,305	4,394	5

RELIABILITY

/VARIABLES=6س 7س 8س 9س 10س 11س

/SCALE('الشبكات') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	17-MAY-2023 01:23:30
Commentaires	
Entrée	Données
	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sa
	v
	Jeu de données actif
	Jeu_de_données2

	<i>Filtre</i>	<sans>	
	<i>Pondération</i>	<sans>	
	<i>Fichier scindé</i>	<sans>	
	<i>N de lignes dans le fichier de travail</i>		20
	<i>Entrée de la matrice</i>		
<i>Gestion des valeurs manquantes</i>	<i>Définition de la valeur manquante</i>	<i>Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.</i>	
	<i>Observations utilisées</i>	<i>Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.</i>	
<i>Syntaxe</i>		RELIABILITY /VARIABLES= 10 من 9 من 8 من 7 من 6 من 11 من /SCALE('الشبكات') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.	
<i>Ressources</i>	<i>Temps de processeur</i>		00:00:00,00
	<i>Temps écoulé</i>		00:00:00,03

Echelle : الشبكات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
<i>Observations</i>	<i>Valide</i>	20	100,0
	<i>Exclu^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,806	6

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
21,30	32,642	5,713	6

RELIABILITY

/VARIABLES=12س 13س 14س 15س 16س 17س 18س 19س 20س

/SCALE('الشبكات') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	17-MAY-2023 01:24:28
Commentaires	
Entrée	Données
	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sa
	v
	Jeu de données actif
	Jeu_de_données2
	Filtre
	<sans>
	Pondération
	<sans>

	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail		20
	Entrée de la matrice		
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.	
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= 15 من 14 من 13 من 12 من 20 من 19 من 18 من 17 من 16 من /SCALE('الشبكات') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,00
	Temps écoulé		00:00:00,01

Echelle : الشبكات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,934	9

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
28,10	98,621	9,931	9

RELIABILITY

/VARIABLES= 21س 22س 23س 24س 25س

/SCALE('البيانات') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	17-MAY-2023 01:25:03
Commentaires	
Entrée	Données
	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif
	Jeu_de_données2
	Filtre
	<sans>
	Pondération
	<sans>
	Fichier scindé
	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail
	20

	<i>Entrée de la matrice</i>	
<i>Gestion des valeurs manquantes</i>	<i>Définition de la valeur manquante</i>	<i>Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.</i>
	<i>Observations utilisées</i>	<i>Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.</i>
<i>Syntaxe</i>		<p><i>RELIABILITY</i></p> <p><i>/VARIABLES= 24س 23س 22س 21س 25س</i></p> <p><i>/SCALE('البيانات') ALL</i></p> <p><i>/MODEL=ALPHA</i></p> <p><i>/STATISTICS=SCALE.</i></p>
<i>Ressources</i>	<i>Temps de processeur</i>	<i>00:00:00,02</i>
	<i>Temps écoulé</i>	<i>00:00:00,01</i>

Echelle : البيانات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
<i>Observations</i>	<i>Valide</i>	20	100,0
	<i>Exclu^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

<i>Alpha de Cronbach</i>	<i>Nombre d'éléments</i>
--------------------------	--------------------------

,937	5
------	---

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
14,80	36,063	6,005	5

RELIABILITY

/VARIABLES=26س 27س 28س 29س

/SCALE('المشكلة تحديد') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:25:41
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=29س 28س 27س 26س /SCALE(تحديد المشكلة) ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Echelle : تحديد المشكلة

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclu ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,961	4

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
12,05	20,892	4,571	4

RELIABILITY

/VARIABLES=30س 31س 32س 33س 34س

/SCALE('البياناتل تصميم') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:26:16
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY	
		/VARIABLES= 33س 32س 31س 30س 34س	
		/SCALE ('تصميم البدائل') ALL	
		/MODEL=ALPHA	
		/STATISTICS=SCALE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00	
	Temps écoulé	00:00:00,01	

Echelle : تصميم البدائل

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,920	5

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
14,70	29,063	5,391	5

RELIABILITY

/VARIABLES=س35 س36 س37 س38

/SCALE('الامتثل البديل اختيار') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:26:42
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY	
		/VARIABLES=38س 37س 36س 35س	
		/SCALE('اختيار البديل الامثل') ALL	
		/MODEL=ALPHA	
		/STATISTICS=SCALE.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,00
	Temps écoulé		00:00:00,02

Echelle : اختيار البديل الامثل

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	4

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
12,65	20,766	4,557	4

RELIABILITY

/VARIABLES=1س 2س 3س 4س 5س 6س 7س 8س 9س 10س 11س 12س 13س 14س 15س 16س 17س 18س 19س 20س 21س
22س 23س 24س

س 25

/SCALE('المعلومات نظم') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:27:49
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY	
		/VARIABLES= 6س 5س 4س 3س 2س 1س 14س 7س 8س 9س 10س 11س 12س 13س 14س 22س 15س 16س 17س 18س 19س 20س 21س 22س 24س 23س 25س /SCALE('نظم المعلومات') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,01

Echelle : نظم المعلومات

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,962	25

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
80,60	557,095	23,603	25

RELIABILITY

/VARIABLES=26س 27س 28س 29س 30س 31س 32س 33س 34س 35س 36س 37س 38س

/SCALE('القرار اتخاذ') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:28:16
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	<i>Observations utilisées</i>	<p>Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.</p> <p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES= 29س 28س 27س 26س 37س 36س 35س 34س 33س 32س 31س 30س 38س</p> <p>/SCALE('اتخاذ القرار') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA</p> <p>/STATISTICS=SCALE.</p>
Syntaxe		
Ressources	<i>Temps de processeur</i>	00:00:00,00
	<i>Temps écoulé</i>	00:00:00,02

Echelle : اتخاذ القرار

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,953	13

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
39,40	167,937	12,959	13

FREQUENCIES VARIABLES=1س 2س 3س 4س 5س

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:28:45
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.

Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES= 2س 1س 5س 4س 3س		
	/FORMAT=NOTABLE		
	/STATISTICS=STDDEV MEAN		
	/ORDER=ANALYSIS.		
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00	
	Temps écoulé	00:00:00,04	

Statistiques

	1س	2س	3س	4س	5س
N Valide	20	20	20	20	20
Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne	3,05	3,40	3,60	3,30	3,05
Ecart type	1,234	1,188	,995	,923	1,191

FREQUENCIES VARIABLES=6س 7س 8س 9س 10س 11س

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	17-MAY-2023 01:30:51	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2

	Filtre	<sans>	
	Pondération	<sans>	
	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail		20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.	
Syntaxe		<p>FREQUENCIES VARIABLES= 7س 6س 8س 9س 10س 11س</p> <p>/FORMAT=NOTABLE</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,00
	Temps écoulé		00:00:00,01

Statistiques

	6س	7س	8س	9س	10س	11س
N Valide	20	20	20	20	20	20
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,50	4,10	3,70	3,80	3,00	3,20
Ecart type	1,469	,852	1,302	1,436	1,487	1,361

FREQUENCIES VARIABLES=12س 13س 14س 15س 16س 17س 18س 19س 20س

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:31:27
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= 12س 20س 19س 18س 17س 16س 15س 14س 13س /FORMAT=NOTABLE /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

		12س	13س	14س	15س	16س	17س	18س		
N	Valide	20	20	20	20	20	20	20		
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0		
	Moyenne	3,60	3,30	3,20	3,20	2,85	3,40	3,45		
	Ecart type	1,353	1,455	1,361	1,361	1,309	1,392	1,468		

Statistiques

		19س	20س
N	Valide	20	20
	Manquant	0	0
	Moyenne	2,85	2,25
	Ecart type	1,348	1,209

FREQUENCIES VARIABLES=21س 22س 23س 24س 25س

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:31:56
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	<i>N de lignes dans le fichier de travail</i>		20
<i>Gestion des valeurs manquantes</i>	<i>Définition de la valeur manquante</i>	<i>Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.</i>	
	<i>Observations utilisées</i>	<i>Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.</i>	
<i>Syntaxe</i>		<i>FREQUENCIES VARIABLES= 21س 22س 23س 24س 25س /FORMAT=NOTABLE /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.</i>	
<i>Ressources</i>	<i>Temps de processeur</i>		00:00:00,00
	<i>Temps écoulé</i>		00:00:00,01

Remarques

<i>Sortie obtenue</i>			17-MAY-2023 01:32:25
<i>Commentaires</i>			
<i>Entrée</i>	<i>Données</i>	<i>C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav</i>	
	<i>Jeu de données actif</i>	<i>Jeu_de_données2</i>	
	<i>Filtre</i>	<i><sans></i>	
	<i>Pondération</i>	<i><sans></i>	
	<i>Fichier scindé</i>	<i><sans></i>	
	<i>N de lignes dans le fichier de travail</i>		20
<i>Gestion des valeurs manquantes</i>	<i>Définition de la valeur manquante</i>	<i>Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.</i>	

	<i>Observations utilisées</i>	<i>Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.</i>
<i>Syntaxe</i>		<i>FREQUENCIES VARIABLES= 26س س 27س 28س 29س</i>
		<i>/FORMAT=NOTABLE</i>
		<i>/STATISTICS=STDDEV MEAN</i>
		<i>/ORDER=ANALYSIS.</i>
<i>Ressources</i>	<i>Temps de processeur</i>	<i>00:00:00,02</i>
	<i>Temps écoulé</i>	<i>00:00:00,03</i>

FREQUENCIES VARIABLES= 21س 22س 23س 24س 25س

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

<i>Sortie obtenue</i>		<i>17-MAY-2023 01:35:22</i>
<i>Commentaires</i>		
<i>Entrée</i>	<i>Données</i>	<i>C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav</i>
	<i>Jeu de données actif</i>	<i>Jeu_de_données2</i>
	<i>Filtre</i>	<i><sans></i>
	<i>Pondération</i>	<i><sans></i>
	<i>Fichier scindé</i>	<i><sans></i>
	<i>N de lignes dans le fichier de travail</i>	<i>20</i>

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES VARIABLES= 21 22 23 24 25</p> <p>/FORMAT=NOTABLE</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

	21س	22س	23س	24س	25س
N Valide	20	20	20	20	20
Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne	3,00	3,25	2,85	2,90	2,80
Ecart type	1,338	1,372	1,348	1,334	1,322

FREQUENCIES VARIABLES= 26س 27س 28س 29س

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	17-MAY-2023 01:35:55
----------------	----------------------

<i>Commentaires</i>		
<i>Entrée</i>	<i>Données</i>	<i>C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav</i>
	<i>Jeu de données actif</i>	<i>Jeu_de_données2</i>
	<i>Filtre</i>	<i><sans></i>
	<i>Pondération</i>	<i><sans></i>
	<i>Fichier scindé</i>	<i><sans></i>
	<i>N de lignes dans le fichier de travail</i>	<i>20</i>
<i>Gestion des valeurs manquantes</i>	<i>Définition de la valeur manquante</i>	<i>Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.</i>
	<i>Observations utilisées</i>	<i>Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.</i>
<i>Syntaxe</i>		<i>FREQUENCIES VARIABLES= 26س 27س 28س 29س</i> <i>/FORMAT=NOTABLE</i> <i>/STATISTICS=STDDEV MEAN</i> <i>/ORDER=ANALYSIS.</i>
<i>Ressources</i>	<i>Temps de processeur</i>	<i>00:00:00,00</i>
	<i>Temps écoulé</i>	<i>00:00:00,01</i>

Statistiques

		<i>26س</i>	<i>27س</i>	<i>28س</i>	<i>29س</i>
<i>N</i>	<i>Valide</i>	<i>20</i>	<i>20</i>	<i>20</i>	<i>20</i>
	<i>Manquant</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	<i>Moyenne</i>	<i>3,05</i>	<i>3,05</i>	<i>3,00</i>	<i>2,95</i>

Ecart type	1,276	1,191	1,170	1,191
------------	-------	-------	-------	-------

FREQUENCIES VARIABLES=30س 31س 32س 33س 34س

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:36:19
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= 30س 31س 32س 33س 34س /FORMAT=NOTABLE /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques

	س30	س31	س32	س33	س34
N Valide	20	20	20	20	20
Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne	3,20	2,85	2,80	2,90	2,95
Ecart type	1,361	1,309	1,152	1,071	1,276

FREQUENCIES VARIABLES=س35 س36 س37 س38

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:36:38
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	<i>N de lignes dans le fichier de travail</i>		20
<i>Gestion des valeurs manquantes</i>	<i>Définition de la valeur manquante</i>	<i>Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.</i>	
	<i>Observations utilisées</i>	<i>Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.</i>	
<i>Syntaxe</i>		<i>FREQUENCIES VARIABLES= 35س 36س 37س 38س</i> <i>/FORMAT=NOTABLE</i> <i>/STATISTICS=STDDEV MEAN</i> <i>/ORDER=ANALYSIS.</i>	
<i>Ressources</i>	<i>Temps de processeur</i>		00:00:00,02
	<i>Temps écoulé</i>		00:00:00,01

Statistiques

	35س	36س	37س	38س
<i>N Valide</i>	20	20	20	20
<i>Manquant</i>	0	0	0	0
<i>Moyenne</i>	3,40	3,30	3,10	2,85
<i>Ecart type</i>	1,314	1,342	1,294	1,226

نتائج الارتباط و الإنحدار الخطي للإستبيان

CORRELATIONS

/VARIABLES= اتخاذالقرار نظامالمعلومات

*/PRINT=*TWOTAIL NOSIG

*/MISSING=*PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:51:37
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=نظامالمعلومات اتخاذالقرار</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,24

Corrélations

	نظامالمعلومات	اتخاذالقرار
--	---------------	-------------

نظام المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	20	20
اتخاذ القرار	Corrélation de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	20	20

** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES= البيانات الاجهزة الشبكات البشرية اتخاذ القرار

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:52:15
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES= اتخاذالقرار البشرية الشبكات الاجهزة البيانات</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,04

Corrélations

		اتخاذالقرار	البشرية	الشبكات	الاجهزة	البيانات
اتخاذالقرار	Corrélation de Pearson	1	,847**	,622**	,683**	,769**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,001	,000
	N	20	20	20	20	20
البشرية	Corrélation de Pearson	,847**	1	,609**	,771**	,823**
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,000	,000
	N	20	20	20	20	20
الشبكات	Corrélation de Pearson	,622**	,609**	1	,718**	,681**
	Sig. (bilatérale)	,003	,004		,000	,001
	N	20	20	20	20	20
الاجهزة	Corrélation de Pearson	,683**	,771**	,718**	1	,846**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000		,000
	N	20	20	20	20	20
البيانات	Corrélation de Pearson	,769**	,823**	,681**	,846**	1

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000	
N	20	20	20	20	20

** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT اتخاذالقرار

/METHOD=ENTER نظامالمعلومات

Régression

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:52:44
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Syntaxe	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT اتخاذالقرار</p> <p>/METHOD=ENTER نظمالمعلومات</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,21
	Mémoire requise	4400 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	نظمالمعلومات	.	Introduire

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,792 ^a	,627	,606	8,13611

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1999,267	1	1999,267	30,202	,000 ^b
	Résidu	1191,533	18	66,196		
	Total	3190,800	19			

a. Variable dépendante : اتخاذ القرار

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,371	6,629		,659	,518
	نظام المعلومات	,435	,079	,792	5,496	,000

a. Variable dépendante : اتخاذ القرار

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT اتخاذالقرار

/METHOD=ENTER البيانات الاجهزة الشبكات البشرية

Régression

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:53:13
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT اتخاذالقرار
		/METHOD=ENTER البشرية الشبكات الاجهزة البيانات.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	5952 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	البيانات, الشبكات, البشرية, الاجهزة		. Introduire

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	,864 ^a	,747	,679	7,33707
---	-------------------	------	------	---------

a. Prédicteurs : (Constante), البيانات, الشبكات, البشرية, الاجهزة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2383,311	4	595,828	11,068	,000 ^b
Résidu	807,489	15	53,833		
Total	3190,800	19			

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

b. Prédicteurs : (Constante), البيانات, الشبكات, البشرية, الاجهزة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-2,879	7,921		-,364	,721
البشرية	1,985	,696	,673	2,851	,012
الشبكات	,359	,432	,158	,832	,419
الاجهزة	-,184	,350	-,141	-,527	,606
البيانات	,490	,616	,227	,795	,439

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

CORRELATIONS

/VARIABLES=اتخاذالقرار نظامالمعلومات

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations**Remarques**

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:51:37
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=اتخاذالقرار نظامالمعلومات /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,24

Corrélations

		نظامالمعلومات	اتخاذالقرار
نظامالمعلومات	Corrélation de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	20	20
اتخاذالقرار	Corrélation de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	20	20

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES= البيانات الاجهزة الشبكات البشرية اتخاذالقرار

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:52:15
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>

	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail		20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.	
Syntaxe		CORRELATIONS	
		/VARIABLES= اتخاذالقرار البشرية الشبكات الاجهزة البيانات	
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
		/MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,04

Corrélations

		اتخاذالقرار	البشرية	الشبكات	الاجهزة	البيانات
اتخاذالقرار	Corrélation de Pearson	1	,847**	,622**	,683**	,769**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,001	,000
	N	20	20	20	20	20
البشرية	Corrélation de Pearson	,847**	1	,609**	,771**	,823**
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,000	,000
	N	20	20	20	20	20
الشبكات	Corrélation de Pearson	,622**	,609**	1	,718**	,681**
	Sig. (bilatérale)	,003	,004		,000	,001

N		20	20	20	20	20
الاجهزة	Corrélation de Pearson	,683**	,771**	,718**	1	,846**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000		,000
N		20	20	20	20	20
البيانات	Corrélation de Pearson	,769**	,823**	,681**	,846**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000	
N		20	20	20	20	20

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT اتخاذالقرار

/METHOD=ENTER نظامالمعلومات

Régression

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:52:44
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	<i>N de lignes dans le fichier de travail</i>	20
<i>Gestion des valeurs manquantes</i>	<i>Définition de la valeur manquante</i>	<i>Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.</i>
	<i>Observations utilisées</i>	<i>Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.</i>
<i>Syntaxe</i>		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT اتخاذالقرار</p> <p>/METHOD=ENTER نظامالمعلومات</p>
<i>Ressources</i>	<i>Temps de processeur</i>	00:00:00,03
	<i>Temps écoulé</i>	00:00:00,21
	<i>Mémoire requise</i>	4400 octets
	<i>Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels</i>	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

<i>Modèle</i>	<i>Variables introduites</i>	<i>Variables éliminées</i>	<i>Méthode</i>
1	نظامالمعلومات ^ط	.	Introduire

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,792 ^a	,627	,606	8,13611

a. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1999,267	1	1999,267	30,202	,000 ^b
	Résidu	1191,533	18	66,196		
	Total	3190,800	19			

a. Variable dépendante : اتخاذ القرار

b. Prédicteurs : (Constante), نظام المعلومات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,371	6,629		,659	,518
	نظام المعلومات	,435	,079	,792	5,496	,000

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT اتخاذالقرار

/METHOD=ENTER البيانات الاجهزة الشبكات البشرية

Régression

Remarques

Sortie obtenue		17-MAY-2023 01:53:13
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Downloads\Untitled2.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT اتخاذالقرار /METHOD=ENTER البشرية الشبكات الاجهزة البيانات.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,02
	Mémoire requise	5952 octets	
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets	

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البيانات, الشبكات, البشرية, الاجهزة		. Introduire

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

1	,864 ^a	,747	,679	7,33707
---	-------------------	------	------	---------

a. Prédicteurs : (Constante), البيانات, الشبكات, البشرية, الاجهزة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2383,311	4	595,828	11,068	,000 ^b
	Résidu	807,489	15	53,833		
	Total	3190,800	19			

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

b. Prédicteurs : (Constante), البيانات, الشبكات, البشرية, الاجهزة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-2,879	7,921		-,364	,721
	البشرية	1,985	,696	,673	2,851	,012
	الشبكات	,359	,432	,158	,832	,419
	الاجهزة	-,184	,350	-,141	-,527	,606
	البيانات	,490	,616	,227	,795	,439

a. Variable dépendante : اتخاذالقرار

ملحق (04) : أجهزة المؤسسة

- طابعة LEXMARK

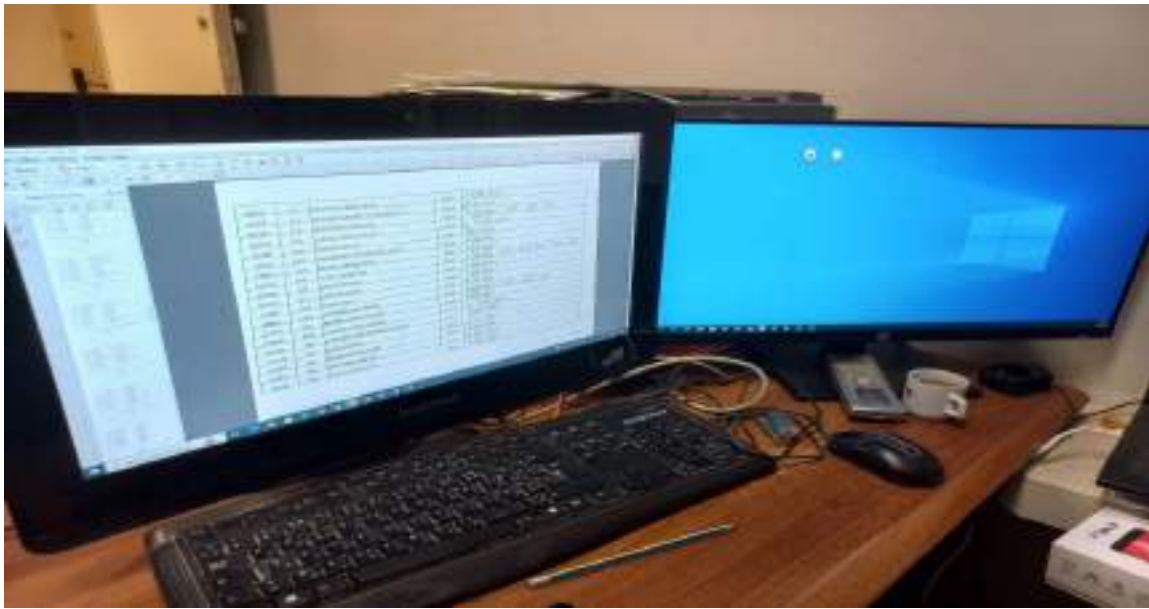




- طابعة hp



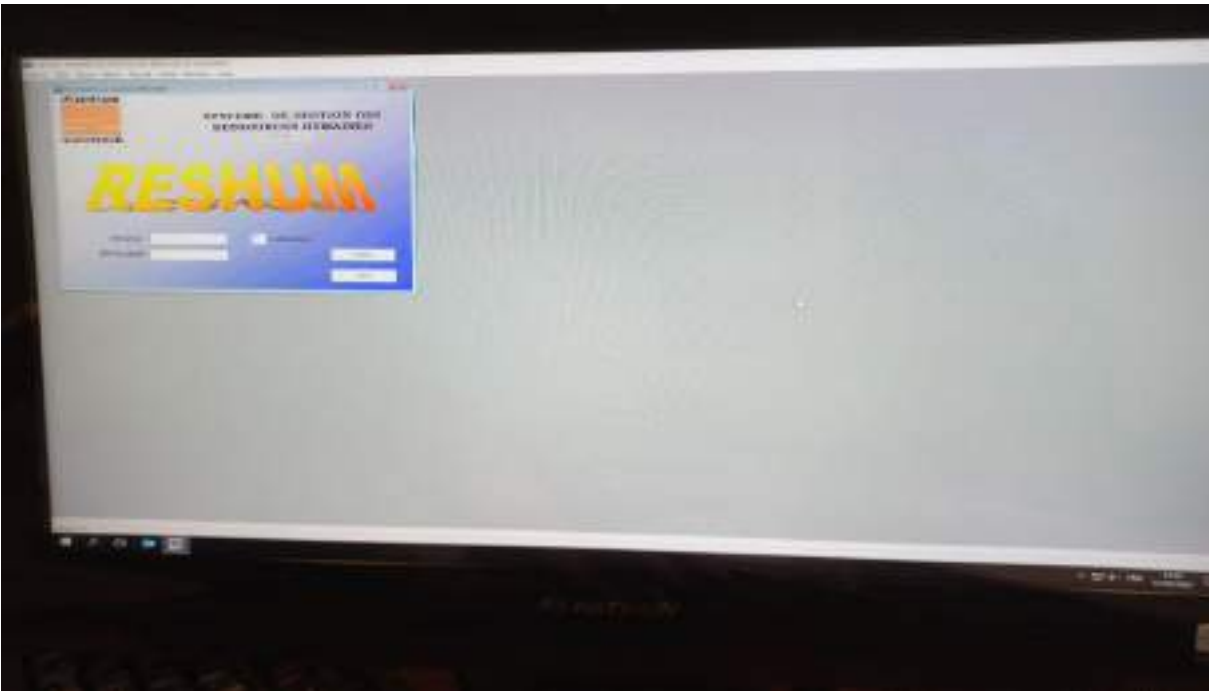
- جهاز كومبيوتر (ALFATRON)

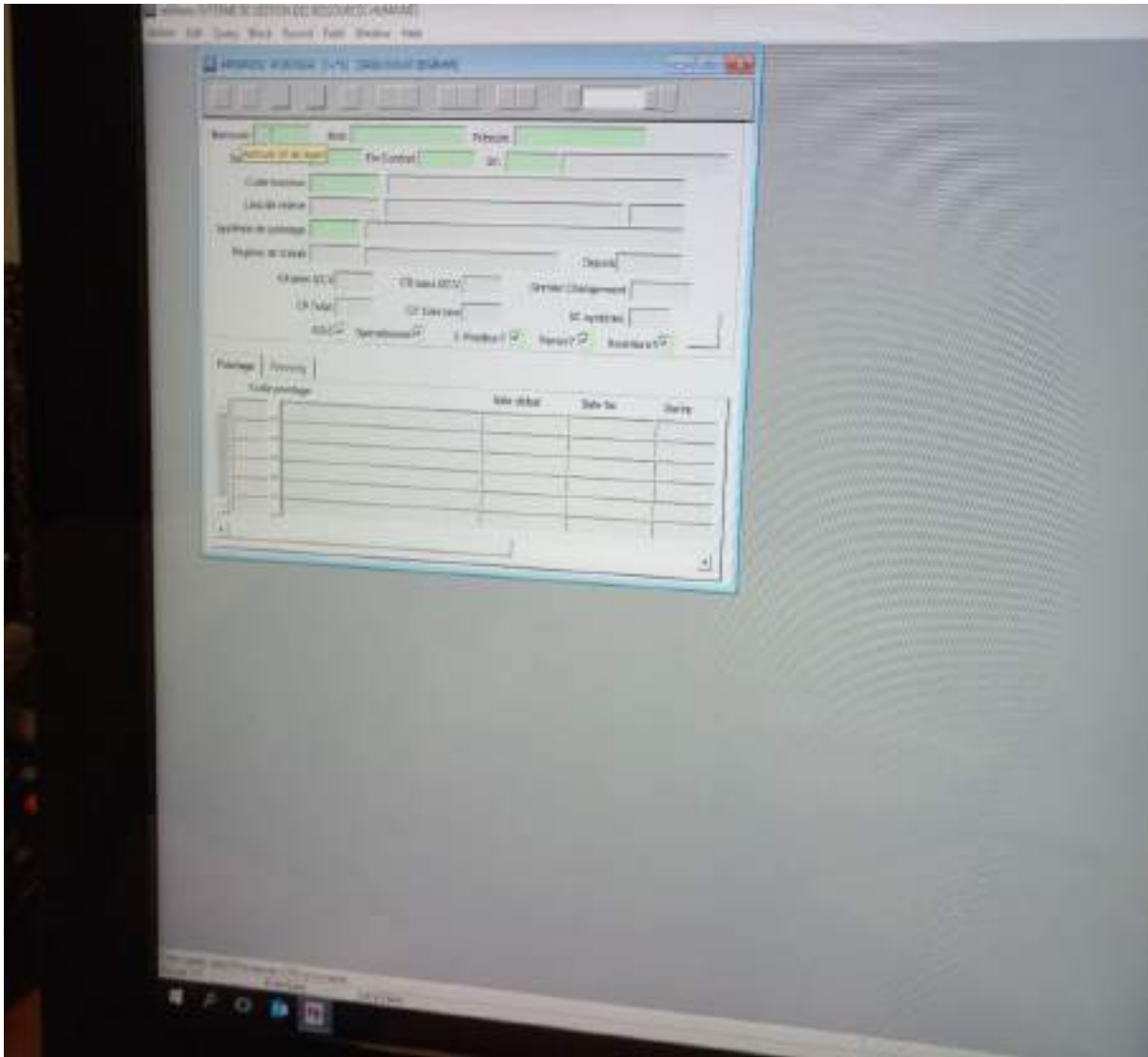


- هاتف ثابت

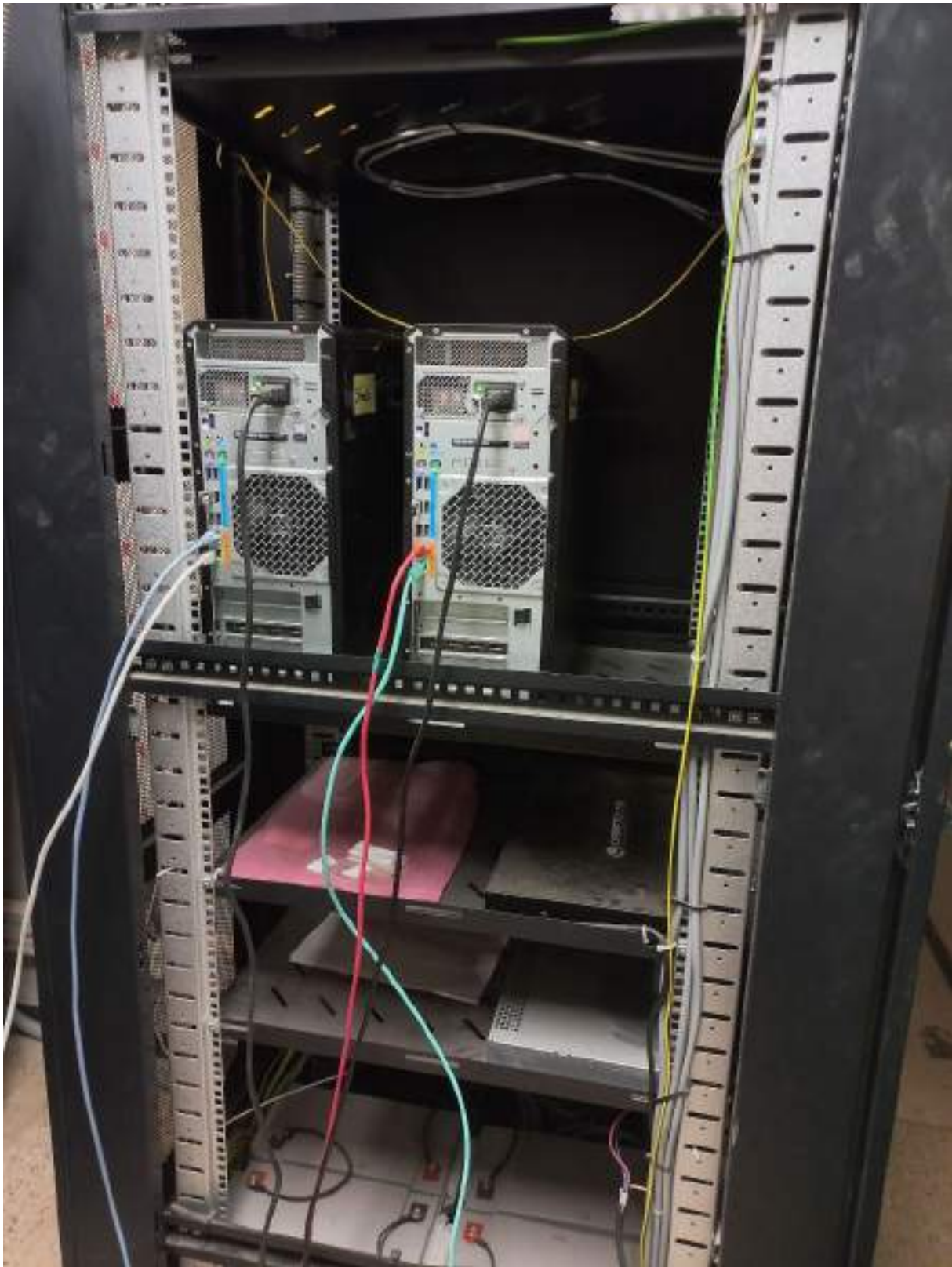


ملحق (05) : برامج المؤسسة (برنامج RESHUM)





ملحق (07) : شبكات المؤسسة





الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	إهداء 1
IV	إهداء 2
V	شكرو تقدير
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أث	مقدمة
1	الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لإتخاذ القرار و نظام المعلومات
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية لإتخاذ القرار و نظام المعلومات
3	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لإتخاذ القرار
3	الفرع الأول : مفهوم إتخاذ القرار و أهميته
4	الفرع الثاني: عناصر و خصائص إتخاذ القرار
5	الفرع الثالث : أنواع ونماذج إتخاذ القرار
10	الفرع الرابع : مراحل إتخاذ القرار:
12	الفرع الخامس : العوامل المؤثرة والصعوبات التي تواجه اتخاذ القرار
15	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات
15	الفرع الأول: مفهوم و أهمية نظام المعلومات
17	الفرع الثاني: الفرع الثاني: أهداف و خصائص نظام المعلومات
18	الفرع الثالث : أنواع و وظائف نظام المعلومات
20	الفرع الرابع : عناصر و مكونات نظام المعلومات
22	الفرع الخامس:العوامل المؤثرة و الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات
24	المطلب الثالث: أنظمة المعلومات و علاقتها بإتخاذ القرار
24	الفرع الأول: : العوامل التي تبرر الحاجة لنظام المعلومات كقاعدة لاتخاذ القرارات
25	الفرع الثاني: دور نظم المعلومات خلال مراحل صنع القرار
26	لفرع الثالث : اهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرار
27	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإتخاذ القرار و نظام المعلومات
27	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية
30	المطلب الثاني: دراسات سابقة أجنبية
31	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
31	الفرع الأول: أهم الفروق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

34	خلاصة الفصل الاول
35	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في مؤسسة -سوناطراك قاعدة الأنابيب - تقرت - تمهيد
35	تمهيد
36	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
36	المطلب الأول: طريقة الدراسة
36	الفرع الأول: مجتمع و عينة ومتغيرات الدراسة
42	الفرع الثاني: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
43	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
43	الفرع الاول : أدوات جمع الدراسة
44	الفرع الثاني : الأدوات الإحصائية و صدق و ثبات الإستبيان
46	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
46	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
46	الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية
49	الفرع الثاني: تحليل و تفسير نظام المعلومات و إتخاذ القرار
58	الفرع الثالث : دراسة مساهمة نظام المعلومات في إتخاذ القرار
62	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
65	خلاصة الفصل
66	خاتمة
70	المراجع والمصادر
72	الملاحق
136	الفهرس

وفي الأخير إن أحسنت

فمن الله

وإن يكن خطأ

فمني و الشيطان

و السلام عليكم و رحمة الله و بركاته