

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

من إعداد الطالبة: بن تريح شريفة

بعنوان

**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية
اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة -**

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/21.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/عتيق العلاء.....(أستاذ مساعد أ.جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور/عطية العربي.....(أستاذ محاضرة أ.جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ/شوقي شادلي.....(أستاذ مساعد أ.جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2015

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

من إعداد الطالبة: بن تريح شريفة

بعنوان

**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية
اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة -**

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/21.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/عتيق العلاء.....(أستاذ مساعد أ.جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور/عطية العربي.....(أستاذ محاضرة أ.جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ/شوقي شادلي.....(أستاذ مساعد أ.جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2015

الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد والعمل المتواضع
إلى من كانا سبب وجودي في هذا الكون الله عز وجل
إلى كل من ربياني صغيرا.
إلى كل من علمني، وأخذ بيدي، وأشار لي طريق العلم والمعرفة.
إلى كل من شجعني في رحلتي إلى التميز والنجاح.
إلى كل من ساندني، ووقف بجاني.
وإلى كل من قال لي :لا، فكان سببا في تحفيزي.
إلى كل من كان النجاح طريقه، والتفوق هدفه، والتميز سبيله.
و أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من عائلة مكاوي وبن تريح
والسايح ونعيمي
كبيرا وصغيرا والى كل وزملائي، و أعز الأصدقاء
إليكم جميعا الشكر والتقدير والاحترام

بن تريح شريفة

شكر وعرفان

بعد الحمد والشكر لله عز وجل الذي أعانني على إتمام هذا العمل، أتقدم
بجزيل الشكر والتقدير والامتنان للأستاذ المشرف " العربي عطية" الذي لم
يبخل علينا بنصائحه وارشادته، من خلال إشرافه على عملنا بكل جدية
وتفاني.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى عمال مؤسسة ليند غاز الجزائر -وحدة-

وبالأخص السيد الريغي اسماعيل

كما لا يفوتني أن أشكر الأستاذ " مناصرية رشيد"

وأخيرا أتقدم بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا

العمل

بن تريج شريفة



الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إيجاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمة أغراض الدراسة، وأجريت هذه الدراسة على عينة عددها (37) استمارة حيث وزعت على موظفين مؤسسة ليند غاز، وتم استرجاع (31) استمارة قابلة للتحليل، حيث استعين بعدد من الاختبارات الإحصائية لإثبات فرضيات البحث باستخدام برنامج spss. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة محل الدراسة، كما أدت استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبقة في المؤسسة إلى تسهيل عملية نقل المعلومات بين المديرية والأقسام.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اتخاذ القرارات الإدارية، أجهزة وبرامج، نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، شبكات الاتصال.

Summary

This study aims to try to find the relationship between information and communication technology and process management decisions in the Linde Gaz Corporation ALGIERS unit Ouargla, where the use of descriptive and analytical approach to suit the purposes of the study, conducted this study on a sample of (37) form where distributed to employees Linde Foundation gas was retrieval (31) are subject to analysis form, where he hired a number of statistical tests to prove .the hypotheses using spss program

The study found a range of results, including: no statistically significant differences between the information and communication technology and the process of managerial decision-making in the organization under study relationship, as I performed the use of information and communication technologies applied in the enterprise to facilitate the transfer of information between the Directorate and the departments

Key words: information and communication technology, management decisions, .hardware and software, management information systems, databases, networks

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
VIII	قائمة الرموز والاختصارات
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: : الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية
17	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة ليند غاز الجزائر - ورقلة-	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
28	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
41	خلاصة الفصل الثاني
43	الخاتمة
46	المراجع
49	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	15
1-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	20
2-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	21
3-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	22
4-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	23
5-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي	24
6-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية	25
7-2	نتائج صدق المقاييس المستخدمة (تكنولوجيا المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار)	26
8-2	ترميز ليكارت الخماسي	28
9-2	معايير تحديد الاتجاهات	28
10-2	اتجاهات العينة فيما يخص مدى استخدام الأجهزة والبرامج	29
11-2	اتجاهات العينة فيما يخص استخدام نظم المعلومات الإدارية	29
12-2	اتجاهات العينة فيما يخص قواعد البيانات	30
13-2	اتجاهات العينة فيما يخص ملائمة البرامج المستخدمة	30
14-2	اتجاهات العينة فيما يخص شبكات الاتصال	31
15-2	اتجاهات العينة فيما يخص فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية	31
16-2	نتائج معامل الارتباط بين فاعلية اتخاذ القرار وتكنولوجيا المعلومات وأبعادها	32
17-2	نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات فاعلية اتخاذ القرار على تكنولوجيا المعلومات حسب متغير الجنس	33
18-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات فاعلية اتخاذ القرار على تكنولوجيا المعلومات حسب متغير العمر	33
19-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات فاعلية اتخاذ القرار على تكنولوجيا المعلومات حسب متغير المستوى التعليمي	34
20-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات فاعلية اتخاذ القرار على تكنولوجيا المعلومات حسب متغير الخبرة المهنية	34
21-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات فاعلية اتخاذ القرار على تكنولوجيا المعلومات حسب متغير المركز الوظيفي	35
22-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات فاعلية اتخاذ القرار على تكنولوجيا المعلومات حسب متغير عدد الدورات التدريبية	36

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	علاقة التكامل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال	1-1
11	مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية	2-1
21	نسبة الذكور والإناث في إجابات العينة	1-2
22	توزيع أفراد العينة لمتغير السن	2-2
23	توزيع أفراد العينة لمتغير المستوى التعليمي	3-2
24	توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الخبرة المهنية	4-2
24	توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير المركز الوظيفي	5-2
25	توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير عدد الدورات التدريبية	6-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
50	استمارة الاستبيان	01
56	جدول ألفا كرونباخ الكلية من SPPS	02

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار / الرمز	الدلالة
TIC	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المقدمة

أ- توطئة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وقتنا الراهن القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيسي في إنجاح تلك المنظمات هذا بالإضافة إلى اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصدرا مهما للتطوير والنمو الاقتصادي لتلك المنظمات، للقيام بعمليات الإدارة (كالتخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، اتخاذ القرارات... الخ) وغيرها بكفاءة، وذلك لما توفره هذه التكنولوجيا من قدرات معلوماتية تساعد المنظمات على البقاء والاستمرار والنمو، أدى التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى التغيرات جوهرية في أنماط الحياة بمختلف مجالاتها سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، حيث أصبح ينظر إليها كإحدى الوسائل التي يمكن أن يكون لها دور محوري في ضمان المستقبل. وكما قدمت هذه التطورات الفرص المناسبة للمنظمات المعاصرة لكي تحسن من فعاليتها وتحسن من عملية اتخاذ القرارات الإدارية وذلك بتحسين وتطوير طرق وأساليب تداولها للمعلومات الخاصة بها.

ب- إشكالية الدراسة:

تبعاً للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا العصر الذي تعيشه وأهميتها في اتخاذ القرارات الإدارية سواء على مستوى المنظمات أو الأسواق، ومنه نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

وفي ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من التساؤلات نحاول الإجابة عليها بهدف الإلمام بكل جوانب الدراسة والوصول إلى النتائج المقبولة:

- 1) ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- 2) ما المقصود بعملية اتخاذ القرارات الإدارية؟
- 3) هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية؟
- 4) هل توجد فروق في اتجاهات العاملين في مؤسسة ليند غاز نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية تعزى لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية؟

ت- فرضيات الدراسة:

وكإجابة مبدئية للأسئلة المطروحة وضعنا مجموعة من الفرضيات التي سنحاول من خلال دراستنا التحقق من مدى صحتها أو خطئها وهي كما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و فعالية عملية اتخاذ القرار.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

1-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج وفعالية عملية اتخاذ القرار.

1-2 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و فعالية عملية اتخاذ القرار.

1-3 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وفعالية عملية اتخاذ القرار.

1-4 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وفعالية عملية اتخاذ القرار.

1-5 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال و فعالية عملية اتخاذ القرار.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية اتخاذ

القرار تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، عدد الدورات

التدريبية).

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

2-1 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للجنس.

2-2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للسن.

2-3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للمستوى التعليمي.

2-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى الخبرة المهنية.

2-5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للمركز الوظيفي.

2-6 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى لعدد الدورات التدريبية.

ث- أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الأسباب التي كانت وراء اختيارنا لهذا الموضوع ما يلي:

- بسبب ثروة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يعيشها العالم، وجدت الباحثة أن هناك أهمية علمية لدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها لعملية اتخاذ القرارات الإدارية؛
- كون أن عملية اتخاذ القرارات الإدارية هي جوهر العمل الإداري لذا قمنا بدراستها وربطها بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ج- أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- محاولة التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
 - محاولة التعرف على عملية اتخاذ القرارات الإدارية؛
 - محاولة قياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

ح- أهمية الدراسة:

أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورا كبيرا في جميع نواحي الحياة وأصبحت معظم المؤسسات تعتمد على أنظمة الحاسوب والمعلومات التي تعتبر بمثابة العمود الفقري للعمل الإداري في أي مؤسسة، لأنها القاعدة الأساسية والرئيسية في اتخاذ القرارات الإدارية ولذلك فإن جودة القرارات التي تتخذ في جميع المستويات الإدارية تتوقف على مدى توفر المعلومات المتاحة لمتخذي القرار.

خ- حدود الدراسة:

حدود الموضوعية: اقتصر على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل والتابع وأثر السمات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة على وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

الحدود الزمنية: السداسي الثاني 2015/2016.

الحدود المكانية: مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الوصول إلى أهداف البحث وللإجابة عن الإشكاليات السابق طرحها سيتم الاعتماد على منهجين، المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن الإشكالية المطروحة وهذا يخص الجانب النظري، كمنهج دراسة الحالة لربط الجانب النظري بالواقع الميداني في القسم التطبيقي. أما أدوات جمع البيانات تمثلت في الاستبيان والمقابلة لضمان حسن جمع المعلومات، واختبار فرضيات الدراسة وتحليل ومعالجة معطيات الاستبيان قمنا بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي Spss.

ذ- مرجعية الدراسة:

بغية الإلمام بجوانب البحث كالإجابة عن إشكالية استعنا بمجموعة من الدراسات كالبحوث المتوفرة سواء كانت كتب أو مذكرات أو ملتقيات علمية، كما اعتمدنا على الاستمارات التي وجهت إلى أفراد عينة الدراسة بغرض الاستقصاء في الجانب التطبيقي.

ر- صعوبات الدراسة:

وجهتنا مجموعة من الصعوبات أثناء الدراسة أهمها ما يلي:

- صعوبة الموضوع أصلا لأنه يتناول مجموعة من المتغيرات المهمة ذات المعلومات الواسعة؛
- عدم معرفة بكيفية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات خاصة بالاعتماد على طريقة امراد.

ز - هيكلية الدراسة:

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى قسمين ؛ قسم نظري وقسم تطبيقي، فالقسم النظري قسمنا الفصل الأول إلى مبحثين، المبحث الأول لإحاطة بمجموعة من المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و اتخاذ القرارات الإدارية، والمبحث الثاني يتعلق الدراسات السابقة للمتغيرين.

أما الفصل الثاني أن يكون دراسة تطبيقية والمتمثلة في دراسة ميدانية لمؤسسة ليند غاز الجزائر-وحدة ورقلة، حيث قسم إلى مبحثين المبحث الأول خصص لإجراء المنهجية للدراسة الميدانية؛ في حين خصص المبحث الثاني لعرض ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات.

الفصل الأول
الأدبيات النظرية
والتطبيقية

تمهيد

الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا العصر، إذ أنها أصبحت عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ قراراتها، لتحقيق الأهداف المرجوة بقدر ممكن، واتخاذ القرارات المناسبة، تحديد المشكلة وتحليلها... الخ كما تعد عملية اتخاذ القرارات الإدارية جوهر العملية الإدارية والمحور الفعال لدراسة الإدارة ونشاطها، كالتهيئة والتنظيم والتوجيه والرقابة، داخل المنظمات الإدارية، سوف نتطرق إلى هذا الفصل إلى مايلي:

✓ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

✓ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تقديم مجموعة من المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرارات الإدارية، وقسما هذا البحث إلى مطلبين كالآتي:

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا المطلب سوف نعطي مجموعة التعريفات التي أعطيت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم نذكر خصائصها التي ميزتها عن باقي التكنولوجيات وأهميتها في مختلف مجالات الحياة، ومكوناتها، وآثارها الايجابية والسلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها

في هذا الفرع سوف نتطرق إلى مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

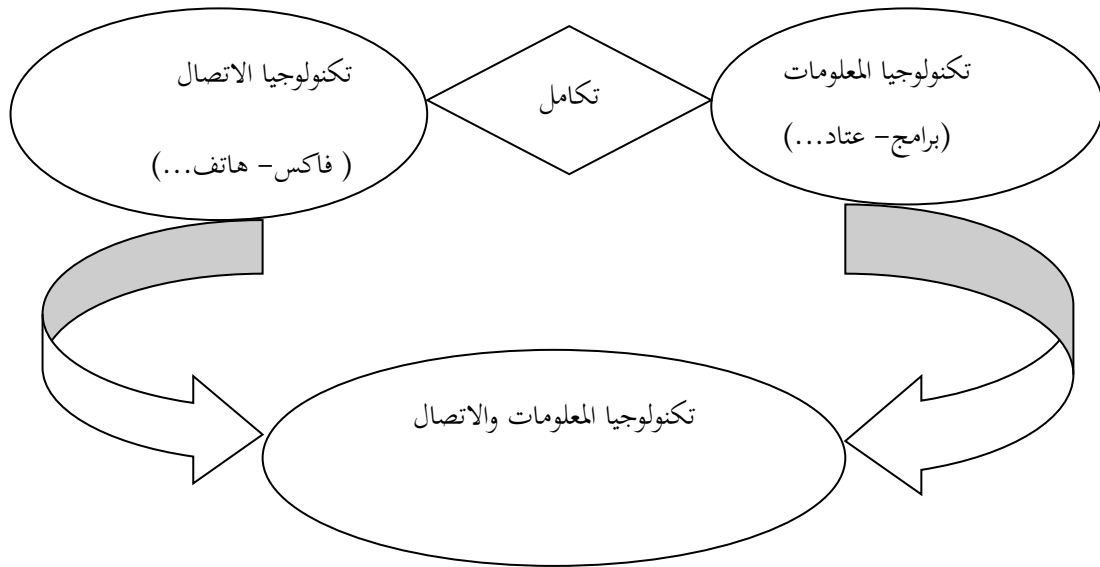
لقد اختلف الباحثون في تحديد مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذا سنندرج عدة تعاريف حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والاتفاق بينهما نذكر منها:

- 1- " تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة سواء كانت في شكل كلامي (صوت) أو كتابي أو صورة".¹
- 2- " تكنولوجيا المعلومات هي استعمال تكنولوجيا الحديثة بالتقاط ومعالجة، واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت، صورة".²
- 3- " جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، تشكل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".³

¹ Michel paquin. **Mangement of Information Tecnology**.agency.edition canada.1990.P17.
² Roger carter.**Information Technology.(MADE)**. Simple book. Without place. London. 1991.p 08.
³ بومائلة سعاد وفارس بوبكار، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد 03، مارس 2004، ص 205.

من خلال التعريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ماهية إلا تزوج وترابط بين تكنولوجيا المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (فاكس، هاتف...)، بهدف جمع وتخزين ومعالجة، وبث المعلومات في شكل (صورة، صوت، أشكال، نص...)، لاتخاذ القرارات في المؤسسة.

الشكل رقم (1-1): يوضح علاقة التكامل بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال



المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوجد مجموعة الخصائص نذكر منها مايلي:¹

- **الفاعلية:** وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي هناك الأدوار المشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.
- **اللاتزامنية:** تعني إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة.
- **الشيوع والانتشار:** قابلية التوسع أكثر فأكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي طبقات المختلفة للمجتمع.

¹ بشير كاججة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2012-2013، ص 26.

وهناك أيضا:

- اللامجاهرية: إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل.¹
- قابلية التوصيل: أي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.²
- سهولة الاستخدام: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والانترنت.

الفرع الثاني: أهمية ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا الفرع سوف نتطرق إلى أهمية ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:³

- تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبغله من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وتعود أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة؛
- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية القضاء على الفقر، والمرض، والأمية، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة؛
- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

¹ عفاف خويلد، "فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية"، مذكرة ماجستير في علوم التسويق، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2009، ص 47-48.

² طرشى محمد، تقرورت، "أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية"، الملتقى الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسينية بن بوعلي الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2014، ص 04.

³ فادن غالية، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية"، مذكرة ماستر في علوم التسويق، غير منشورة، تخصص التسويق الاستراتيجي للمنظمات، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 12-13.

ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

توجد مجموعة من المكونات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل فيما يلي :

1) المكونات المادية:

تتمثل فيما يلي:

- **العتاد المعلوماتي:** تستعمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها واستقبالها وبثها للمستخدمين، كما أنها تتضمن الحاسب وما يرتبط به من الأجهزة التي تضم الوحدة المركزية واللوحه الأساسية والشاشة...¹

- **تكنولوجيا الاتصال:** تتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات ترتبط بمختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر، بحيث ممكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل الأصوات والصور والفيديو.²

2) **البرمجيات التطبيقية:** تصنيف فرعي لبرمجيات الحاسب تقوم بتوظيف إمكانيه الحاسوب لتنفيذ المهام التي يحتاجها المستخدم ويجب التمييز بين ذلك المصطلح وبرمجيات النظام التي تقوم بدمج الإمكانيات المختلفه للحاسب ولكنها لا تستخدم لأداء مهام المستخدم، بمعنى أن برمجيات التطبيقات هدفها الأساسي خدمة المستخدم، بينما برمجيات النظام هي تلك التي يستخدمها النظام نفسه في أداء مهامه.³

3) **الشبكات:** هي التي تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد⁴

ويمكن تقسيمها إلى ثلاث شبكات:⁵

✚ **شبكة الانترنت:** هي شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض في مئات من الدول، وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة (TCP) وبروتوكول انترنت (TP) لتأمين الاتصالات الشبكية، لذا فإنها أوسع الشبكات الحواسيب في العالم، تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الالكتروني، نقل الملفات والأخبار والوصول إلى الآلاف من قواعد البيانات.

✚ **شبكة الانترانت:** هي شبكة داخلية خاصة بالمنظمة، لكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت وكل أدائها، هذا النوع من الشبكات يتيح العمل وتناقل البيانات ما بين العاملين في المنظمة الواحدة فقط، وتعتمد هذه الشبكات حاليا كنوع من تحقيق أمن المعلومات للشركات والمؤسسات التجارية والإدارية والصناعية.

¹ نور الهدى بن هجرية، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "، مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص 7.

² شادلي شوقي، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2008، ص 13.

³ وصفي الكسابية، " تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات "، دار اليازوري، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص 35.

⁴ شادلي شوقي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

⁵ ياسع ياسمين، "دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسيير المنظمات، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2010-2011، ص ص 67-68.

شبكة الاكسترنز: هو السماح لبعض الأشخاص أو الجهات من خارج المنظمة للدخول إلى الشبكة الداخلية واستخدامها والتعامل معها، وطبعاً تقوم المنظمة من تحديد هوية ونوع الأشخاص والجهات التي سيسمح لهم بالدخول كأن يكون بائعين أو موزعين أو عملاء أو شخصيات بارزة ذات أهمية وعلاقة.

(4) قاعدة البيانات: هي مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات، يمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات المؤسسة، أو بيانات الكلفة أو معلومات تخص طلب الزبون.¹

(5) المكونات المعنوية:

الأفراد ويمكن تصنيفهم إلى مايلي:²

- المتخصصين: من محلي ومصممي النظام، المبرمجين، مختصو تشغيل الأجهزة وصيانتها وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام؛
- مديرو النظام: وهم الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين، مدراء ورجال البيع؛
- عاملون المؤسسة: هم جميع الأفراد المؤسسة المستعملون لتكنولوجيا المعلومات من جميع المستويات.

الفرع الثالث: ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مجموعة من الايجابيات والسلبيات تتمثل فيما يلي:

أولاً: ايجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل ايجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:³

- رفع مستوى الأداء: يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ايجابياً على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق المعلومات؛
- زيادة قيمة المنظمة: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً بارزاً في خلق قيمة المنظمة؛
- فعالية اتخاذ القرارات: تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة؛

¹ غسان قاسم داود اللامي، "تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 02، 2013، ص 59.

² سناء عبد الكريم الخناق، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2005، ص 245.

³ فادن غالية، مرجع سبق ذكره، ص ص 19-20.

- تنمية السلوك الإيجابي للأفراد: وذلك من خلال تأثيرها على العمليات الاتصال داخل وخارج المنظمات، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة؛
- تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام وانضباط بالوحدات الإدارية؛
- إعادة هندسة الكمبيوتر: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات أفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة؛
- تدعيم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة.

ثانيا: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:¹

- استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق، والمشاكل الصحية؛
- تسبب شلل المجتمعات في حالة الأعطال، غير المتوقعة أو غير معروفة؛
- من الممكن استخدامها في توزيع نسخ غير قانونية، وبطريقة غير مشروعة من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى؛
- تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية.

المطلب الثاني: ماهية عملية اتخاذ القرارات الإدارية

أصبحت عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية ووسيلة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة، حيث أنها تعد عاملا مشتركا بين كل الوظائف الإدارية، ففي هذا المطلب سوف نتطرق إلى تعريف عملية اتخاذ القرار وأهميته بالإضافة إلى المراحل التي تمر بها والعوامل المؤثرة عليه.

الفرع الأول: مفهوم عملية اتخاذ القرارات الإدارية وأهميتها

في هذا الفرع سوف نتطرق إلى مفهوم وأهمية عملية اتخاذ القرارات الإدارية

أولا: مفهوم عملية اتخاذ القرارات الإدارية

لقد تعددت تعاريف لعملية اتخاذ القرار نذكر منها:

¹ عامر ابراهيم القندليجي، إيمان السامرائي، " تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها"، الوراق للنشر، عمان، 2002، ص 66.

- 1- " هو اختيار تصرف معين بعد دراسة وتفكير".¹
 - 2- " بأنها عملية تفكير مركبة، تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول المتاحة للفرد في موقف معين، من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف المرجو".²
 - 3- وقد عرف كل من عبد الغفار الحنفي وعبد السلام ابو قحف " أن عملية اتخاذ القرار هي اختيار بديل واحد من بدلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة، في ضوء معطيات كل البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة للمنظمة".³
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن عملية اتخاذ القرار هي عملية المفاضلة بين عدد من الحلول البديلة لمواجهة مشكلة معينة، واختيار الحل الأمثل.

ثانياً: أهمية عملية اتخاذ القرارات الإدارية

إن عملية اتخاذ القرارات الإدارية هو محور العملية الإدارية، كما ذكرنا ذلك أنها عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها:⁴

- 1- **التخطيط:** يعتبر التخطيط من الأعمال الرئيسية للمديرين حيث يتم طبقاً للقواعد المرسومة في المنظمة، وخاصة إن الخطوات التس يتم بها التخطيط تمر بكثير من القرارات التي تتعلق بالأهداف والاستراتيجيات والسياسات والإجراءات، وأخير أسلوب التنفيذ المطلوب من الخطط الموضوعية. وتمتد القرارات حتى تصل إلى إتمام هذا التنفيذ من خلال المتابعة المستمرة للخطط وخصوصاً عندما يكون أمام المخططين العديد من البدائل من أجل اختيار البديل الأنسب من بينها؛
- 2- **التنظيم:** ترتبط عملية اتخاذ القرارات الإدارية من عدة جوانب، مثل تقسيم العمل، وتحديد الاختصاصات للعاملين، وتصنيف الوظائف، وانتقال اتخاذ القرارات إلى جميع أفراد التنظيم من أعلى إلى الأسفل، أو من الأسفل إلى الأعلى، أو من المستوى الأفقي، إضافة إلى التنظيمات غير الرسمية داخل التنظيم الرسمي وأثرها على إتخاذ القرارات، ويعتمد التنظيم الإداري في تحقيق أهدافه على سرعة والاقتصاد وحسن الأداء؛
- 3- **التوجيه:** يفرض التوجيه بالعاملين نتيجة الانعكاسات النفسية التي ستتركها قرارات المديرين على الأفراد ولا سيما تلك القرارات التي لها أثر مباشر على الفرد، ففي الإدارة الحديثة فرض التطور الكبير في العلوم السلوكية الاهتمام بالعاملين وبالسلوك التنظيمي لترغيبهم بالعمل، وزيادة كفاءتهم الإنتاجية وتوجيههم نحو الأهداف وتصحيح الانحرافات والأخطاء التي قد يقعون فيها؛

¹ سيد الهواري، "الموجز في شرح عناصر عملية الإدارة"، مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1996، ص 213.

² موسى نجيب موسى معوض، " مفهوم عملية اتخاذ القرار"، 2016/02/29، <http://www.alukoh.net/culture/0/63677>

³ عبد الغفار الحنفي و عبد السلام أبو قحف، " تنظيم وإدارة الأعمال"، المكتب العربي الحديث للنشر، الاسكندرية، ص132.

⁴ د.عدنان عواد الشوابكة، " دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية"، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن- عمان، 2011، ص 231-232.

4- الرقابة: تقوم الجهة الرقابية المسؤولة في المنظمة من القرارات في حالة وجود انحرافات معينة عن السياسات والتعليمات التي تفرضها إدارة التنظيم، أو وجود مخالفات للقوانين والأنظمة السائدة...الخ.

ومما سبق تظهر الأهمية الكبيرة لاتخاذ القرارات الإدارية التي تدخل في جميع مكونات التنظيم، وفي جميع المراحل الإدارية.

الفرع الثاني: مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية

تمر عملية اتخاذ القرارات بعدة مراحل وذلك بهدف الوصول إلى قرارات سليمة، ويختلف عدد هذه الخطوات وطريقة ترتيبها باختلاف المفكرين، لذا سندرج مراحل الأكثر شيوعاً¹:

أولاً: تعريف أو تحديد المشكلة

في هذه المرحلة يتم تعريف المشكلة وتمييزها عن المشكلة الحقيقية، والهدف الأساسي من هذه المرحلة هو التعرف على المشكلة بشكل دقيق وواضح، وتعريف بيان حدود المشكلة وحجمها وماهية الأسباب التي أدت لها؛

ثانياً: تحليل المشكلة

يجب على متخذ القرار تحليل المشكلة ووضعها ضمن إطار واضح مع الأهمية التميز بين عرض المشكلة وسببها، فإذا كانت المعطيات غير كافية أو غير صحيحة فإن المشكلة تكون غير محددة وبالتالي إن إصدار أي قرار لن يكون قادر على حل المشكلة والهدف من تصنيف المشكلة وتجميع الحقائق هو لمعرفة الشخص الذي ينبغي أن يتخذ القرار؛

ثالثاً: تحديد البدائل

إن جمع المعلومات اللازمة ودراستها بشكل سليم ومعرفة أسباب حدوث المشكلة، وتحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة التي أدت إلى حدوثها، تساعد متخذ القرار على البحث على مجموعة من بدائل والتي قد تكون حلاً للمشكلة بحيث يجب على متخذ القرار وضع أكبر عدد ممكن من الحلول البديلة بعد جمع المعلومات لضمان عدم الوقوع في الخطأ واختيار البديل المناسب؛

رابعاً: تقييم كل بديل

يقصد بتقييم البدائل هو عملية تحديد المزايا والعيوب المتوقعة لكل بديل من البدائل المتاحة، ويلزم هذه الخطوة التنبؤ بالمستقبل لأن المزايا والعيوب لا تظهر إلا في المستقبل؛

خامساً: اختيار أفضل بديل

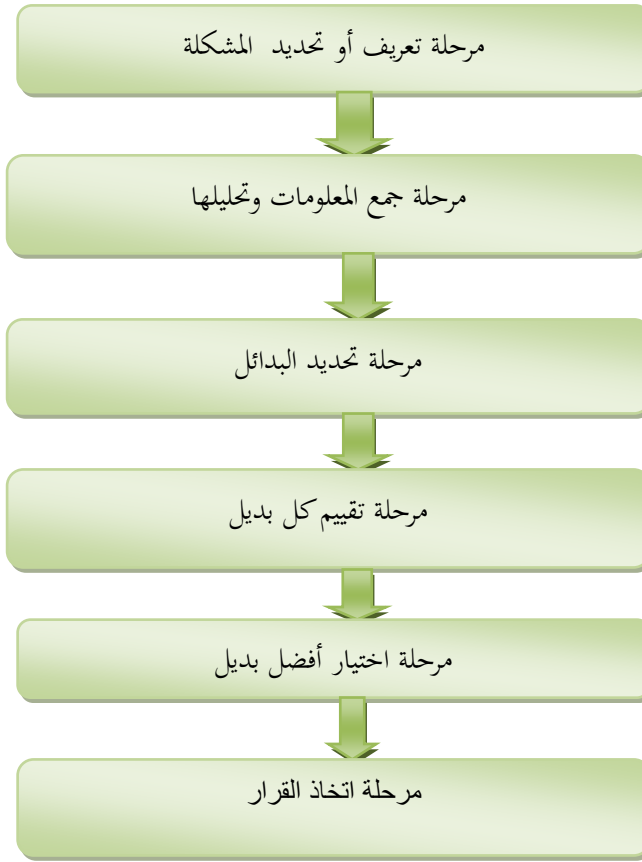
بعد الانتهاء من مرحلة تحديد البدائل وتقييم كل بديل، يصبح أمام متخذ القرار مجموعة حلول ممكنة يتم بعدها تحديد نقاط القوة والضعف لكل البدائل المتاحة، وبناء على ذلك يستطيع متخذ القرار اختيار أفضل بديل يحقق أكبر عائد، وقد يكون البديل الذي يحقق أقل خسارة هو البديل الأفضل؛

سادساً: مرحلة اتخاذ القرار

تنتهي عملية اتخاذ القرار بعد أن يتم وضع القرار موضع التنفيذ، أي تحويله إلى عمل فعال حيث يتم اتخاذ القرار ليس بواسطة متخذ القرار فحسب، ولكن بواسطة الأشخاص آخرين يحتاجون إلى تحفيز وترغيب مادي ومعنوي، وإلى من يشعرون بأن القرار هو قرارهم، ولكن باشتراكهم في عملية اتخاذ القرار.

¹ المرجع نفسه، ص ص 235-238 .

الشكل رقم (2-1): يوضح مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية



من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية

هناك عدة عوامل تتأثر بها القرارات الإدارية من بينها¹:

- العوامل الخارجية: تمثل المنظمة إحدى خلايا المجتمع، فهي تتأثر مباشرة به، ومن بين العوامل الخارجية التي تؤثر على عملية القرارات هي العوامل الاقتصادية، السياسية والاجتماعية، التكنولوجية، القيم والعادات والقوانين الحكومية والرأي العام، وكذلك السياسة العامة للدولة.
- تأثير البيئة الداخلية: ومن العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار تلك التي تتعلق بالهيكل التنظيمي، وطرق الاتصال، والتنظيم الرسمي وغير الرسمي، وطبيعة العلاقات الإنسانية السائدة وإمكانية الأفراد، وقدراتهم ومدى تدريبهم، كما أن نوعية القرارات تتأثر بالقيم والمفاهيم التي يعمل ضمنها المدبرون لمواجهة المشاكل التي تستدعي الحل.

¹ أحمد السيد الكردي، "العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار"، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/197295>، 2016/03/03.

- **العوامل النفسية:** أكد وجعلها "H. SIMON" أهمية الجوانب النفسية لمتخذي القرار، من بين أهم العوامل المتحكمة في سلوك الفرد المتخذ للقرار، ولذلك يصبح تأثيرها سلبيا إذا اتخذ القرار تحت ضغوطات نفسية، حيث أن هذه الضغوط تؤثر على حرية الفرد في اتخاذ القرار فتصبح حرية الفرد مقيدة بهذه الضغوط.
- **العوامل الإنسانية:** إن هذه العوامل ناتجة عن كون عملية اختيار البدائل المتاحة ما هي إلا ناتج لتفاعل إنساني تتفاعل فيه عدة عوامل منطقية و غير منطقية، موضوعية وشخصية، إن العوامل الإنسانية قد تكون نابعة من شخص المدير أو من سلوك مساعديه ومستشاريه أو من المرؤوسين وغيرهم ممن يمسه القرار.
- **العوامل التنظيمية:** بالإضافة إلى العوامل الإنسانية التي تؤثر على اتخاذ القرار هناك أيضا العوامل التنظيمية والمتمثلة في القوى الكامنة في الموقف الإداري، الاتصالات الإدارية، التفويض واللامركزية الإدارية ونطاق التمكّن.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

يشمل هذا المبحث على الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرارات الإدارية ودراسة الفرق بينها وبين الدراسة الحالية، وهذا يتم توضيحها كآتي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية

يشمل هذا المطلب على الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

✚ دراسة شوقي شادلي، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2008/2007.

هدفت هذه الدراسة إلى تبين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استخدامها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والوقوف إلى مدي مساهمة هذه التكنولوجيا في الرفع من مستوى الأداء، وقد توصل الباحث إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لها تأثير، وذلك من خلال خفض تكاليف الاتصال والترويج وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وسهولة تداول المعلومات والتنسيق والتوسع إلى الأسواق المحلية.

✚ دراسة بن بوزيد شهر زاد، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة بومرداس، 2012/2011

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من خلال التعرف على مفهومها وخصائصها و الدور التنموي الذي يمكن أن تلعبه، وربطها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين تنافسيّتها. ولقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

تشكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تحد أساسي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل البيئة التنافسية الحالية.

Influence of Internet and Information Technology on work and -1

Human Resource Mangement, Peter Baloh, Peter Trkman

[WWW.infoming science.org](http://WWW.infoming.science.org), 2003.

تناولت هذه الدراسة التي أجريت في سلوفينيا، أثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا اليومية، وكيفية الاتصال والتعلم والعمل، كيفية تغير الانترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط الحياة الاجتماعية وطريقة التفكير، وأثر ذلك التغير على العمل وإدارة الموارد البشرية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الانترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات الآتية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم.
- استخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين.
- تغيير وظائف الأفراد وإجراءات العمل.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات الإدارية

يشمل هذا المطلب على الدراسات السابقة المتعلقة باتخاذ القرارات الإدارية تتمثل فيما يلي:

✚ دراسة سهام عزي، " دراسة المقاربة الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012/2011

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام النماذج الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، و التعرف على كيفية اتخاذ القرار فعليا في المؤسسة محل الدراسة، من خلال الدراسة التطبيقية لاحظت أن هناك استخدام وتطبيق نهائي لنماذج صفوف الانتظار في اتخاذ القرار في أغلب المؤسسات العمومية الجزائرية بصفة عامة ووكالات الأمين بصفة خاصة.

Dean jr.j.w.sharman,M.P.: **Dose Decision process Matter? A Study -1**

strategic Decision Making Effectiveness Academy of Managmen

journal 1999 تناولت هذه الدراسة أثر عمليات اتخاذ القرار على فعالية القرارات الإستراتيجية اعتمدت الدراسة على

القرارات كوحدة لتحليل بدلا من الشركات، إضافة إلى الحصول على المعلومات التي تتعلق بالقرارات الإستراتيجية الحديثة في الشركة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة عامة مفادها أن العمليات القرار تؤثر على فعالية القرارات الإستراتيجية، وأن عدم الاستقرار البيئي وجودة تطبيق القرارات لها دور مهم في فعالية القرارات.

الفرع الثالث: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرارات الإدارية

دراسة إسماعيل مناصرية، " دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الشركة

الجزائرية للألمنيوم"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، في إدارة الأعمال، جامعة مسيلة، 2004/2003

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام التقنيات الحديثة والنماذج الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، وتحديد أثر استخدام

تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات الإدارية على الحاسب الآلي على اتخاذ القرار، ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

- توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات في الوقت السريع.
- نظم المعلومات الإدارية بالشركة تؤثر بشكل ايجابي على تنظيم العمل بها، وأنها تتمتع بإجراءات الأمن والرقابة عالية على المعلومات.

دراسة إسمهان خلفي، " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات لمؤسسة نقاوس للمصبرات"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة

ماجستير، قسم العلوم التجارية، جامعة باتنة، 2009/2008.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى استخدام التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة ومدى الاستفادة منها في الحصول على

المعلومات اللازمة، والتعرف على وجود واتجاه العلاقة بين استخدام نظم المعلومات مبنية على تكنولوجيا حديثة ورشد عملية

اتخاذ القرار في المؤسسة نقاوس للمصبرات، وأهم النتائج المتوصل إليها:

- يساهم إدخال التكنولوجيا إلى المؤسسة في تقديم المعلومات أكثر دقة، سرعة وملائمة مقارنة مع الأنظمة السابقة؛
- يساهم نظام ERP في تنظيم عمل المؤسسة إداريا.

بوغليطة إلهام، " أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، مجلة الباحث، العدد 13، جامعة سكيكدة، 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات، والتوصل إلى بعض النتائج التي من

شأنها تساهم في زيادة فعالية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، من النتائج المتوصل إليها:

- تفيد نظم المعلومات في إعطاء معلومات حديثة في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ القرارات المستقبلية، كما أن إدخال نظم المعلومات أدى إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها في اتخاذ القرارات، ويقدم نظام المعلومات المستخدم معلومات واضحة لاتخاذ القرارات.

المطلب الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سيتم في هذا المطلب توضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث متغيرات الدراسة، الهدف، والمنهج المتبع، وأداة الدراسة ونوجزها في الجدول التالي:

جدول رقم (1-1): يوضح أوجه الاختلاف والتشابه للدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة شوقي شادلي 2008/2007	وتتشابه الدراستين في استخدام المنهج الوصفي والاستبيان للحصول على المعلومات.	تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف وحجم العينة، الذي يتكون من مجموعة المؤسسات الذي يتراوح عدد عمالها من 1 إلى 250 عامل، وتناولت هذه الدراسة متغير أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وربطه TIC على خلاف دراستنا ربطه بمتغير اتخاذ القرارات الإدارية.
دراسة بن بوزيد شهر زاد 2012/2011	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية كلاهما يعالجان متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل، كلاهما يعتمدان على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان	ويختلفان من حيث الهدف وحجم العينة التي كانت 36 مفردة بينما دراستنا كانت 31 مفردة.
Peter Baloh.Peter Trkman 2003	كلاهما يعالجان متغير تكنولوجيا المعلومات الاتصال.	تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف ففي دراستنا محاولة إيجاد العلاقة بين TIC واتخاذ القرارات الإدارية أما الدراسة ربطت تكنولوجيا بالحياة اليومية.
دراسة سهام عزي 2012/2011	وتتشابه الدراستين في استخدام المنهج الوصفي والاستبيان للحصول على المعلومات	تختلف الدراسة على الدراسة الحالية من حيث الهدف واختيار العينة، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي والتاريخي
Dean 1999	كلاهما يدرسان متغير اتخاذ القرار	تختلف الدراسة على الدراسة الحالية من حيث الهدف، فاعتمدت الدراسة على

المقابلة للحصول على المعلومات بينما الأخرى على الاستبيان		
تختلف هذه الدراسة على الدراسة الحالية من حيث الهدف وحجم العينة	وتتشابه الدراستين بدراسة متغير عملية اتخاذ القرارات الإدارية كمتغير تابع، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان للحصول على المعلومات	دراسة إسماعيل مناصرية 2004/2003
تختلف هذه الدراسة من حيث أفراد العينة، تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بينما الأخرى على المنهج الإحصائي	تتشابه من حيث الهدف وكلاهما يعتمدان على الاستبيان والمقابلة	دراسة اسمهان خلفي 2009/2008
تختلف هذه الدراسة من حيث الهدف وأفراد العينة حيث تم توزيع 82 استمارة بينما الأخرى على 31 استمارة	تتشابه هذه الدراسة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبيان، كلاهما يدرسان متغير اتخاذ القرار	دراسة بوغليبيطة إلهام 2013

من إعداد الطالبة

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم عرض الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية بحيث تطرقنا إلى مجموعة من المفاهيم المختلفة حسب آراء المفكرين والكتاب حيث تم تقسيمه إلى مبحثين

كما تطرقنا في المبحث الأول إلى أهمية وأهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى إيجابياتها وسلبياتها، أما بالنسبة لاتخاذ القرارات الإدارية تطرقنا إلى أهميته ومراحله وأهم العوامل المؤثرة فيه، في حين تناولنا في المبحث الثاني من هذا الفصل إلى بعض الدراسات السابقة سواء كانت عربية أو أجنبية، مع تحديد أوجه التشابه والاختلاف والإشارة إلى أهم ما توصلت إليه هذه الدراسات، كل هذا لتسهيل حل إشكالية الدراسة والتي سيتم التطرق إليها في الفصل الثاني من مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمؤسسة

ليند غاز الجزائر

-وحدة ورقلة-

تمهيد

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، في التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة ليند غاز الجزائر-وحدة ورقلة، لتطبيق منهج وأهداف الدراسة، وهذا باستخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التي أفرزها الاستبيان من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة، واستخدمت لهذا الغرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بغية الوصول إلى نتائج وتوصيات تفيد البحث.

لقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مايلي:

✓ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

✓ المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية لهذا الموضوع قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى الحقائق والنتائج، وسنتعرف على الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة وسبب اختيارها وكذا مجال إجراء الدراسة.

المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة

يكمن موضوع دراستنا حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية قمت ببحث مطول وفي الأخير وقعت عيني على مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة وأفراد العينة

مجتمع الدراسة وأفراد العينة

يشمل مجتمع الدراسة على عمال مؤسسة ليند غاز الجزائر-وحدة ورقلة، وقد تم اختيار عينة عشوائية، حيث تم توزيع 37 استمارة وتم استرجاع 31 استمارة قابلة للتحليل والمعالجة.

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة

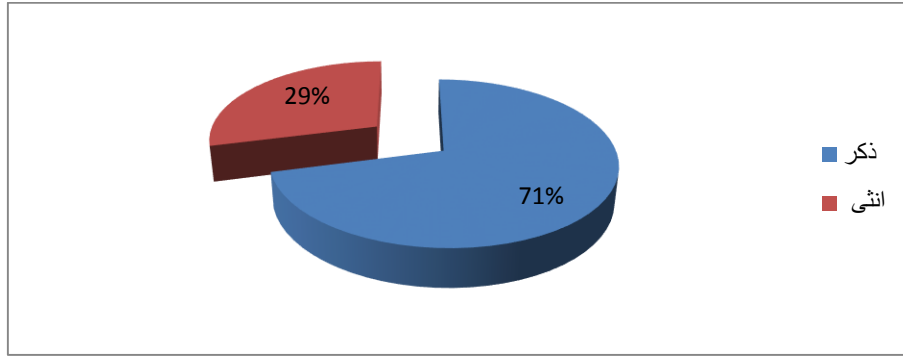
جدول رقم (2-1) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	22	71%
أنثى	9	29 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

يظهر من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة كانوا ذكور بنسبة (71%) في حين بلغت نسبة الإناث (29%) من مجموع أفراد العينة، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة النشاط وطبيعة نظام العمل في مؤسسة ليند غاز الجزائر -وحدة ورقلة.

الشكل (1-2): يوضح نسبة الذكور والإناث في إجابات العينة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

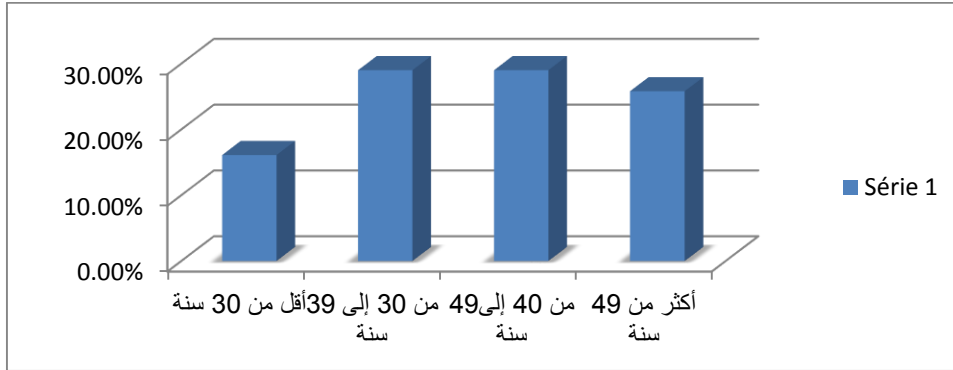
جدول رقم (2-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	السن
16.1%	5	أقل من 30
29%	9	من 30 إلى 39 سنة
29%	9	من 40 إلى 49 سنة
25.8%	8	أكثر من 49 سنة
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

أما فيما يتعلق بمتغير السن تحصلت الفئة العمرية (من 30 إلى 39) والفئة العمرية (من 40 إلى 49) على نسبة (29%)، تليها بعد ذلك الفئة العمرية (أكثر من 49) بنسبة (25.8%)، أما الفئة الرابعة (أقل من 30 سنة) بنسبة (16.1%)، هذا التفاوت في السن يعود إلى أن مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة محل الدراسة تعتمد على فئة الشباب في تسيير أعمالها وأنشطتها، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة لمتغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

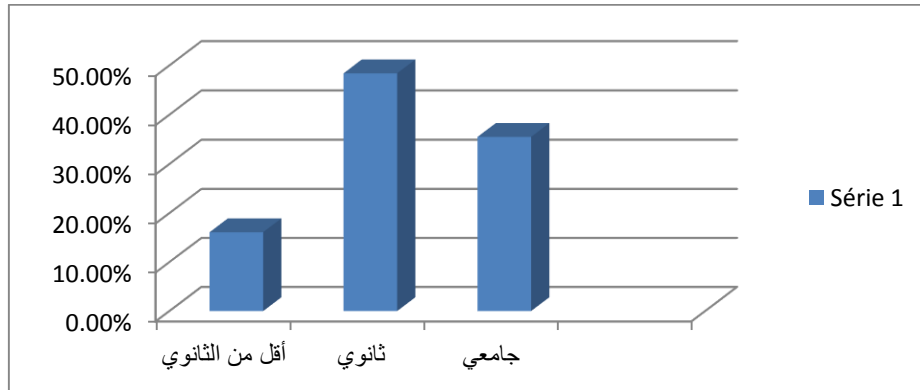
الجدول رقم (2-3): يوضح توزيع عينة الدراسة لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
أقل من ثانوي	5	16.1%
ثانوي	15	48.4%
جامعي	11	35.5 %
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن ما نسبته (48.4%) من الحاصلين على مستوى ثانوي، وهذا المؤشر بالغ الأهمية في المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في المؤسسة ليند غاز الجزائر - ورقلة، وما نسبته (35.5%) من الحاصلين على مستوى جامعي، وما نسبته (16.1%) من الحاصلين على مستوى أقل من الثانوي والشكل الموالم يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-2): يوضح توزيع أفراد العينة لمتغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

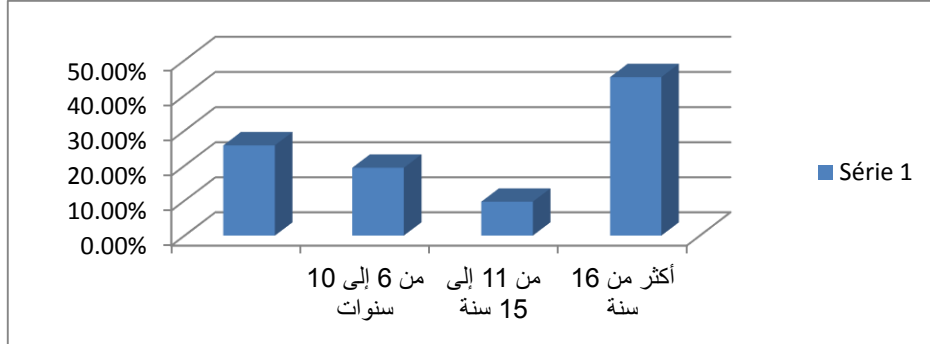
الجدول رقم (4-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
5 سنوات فأقل	8	25.8%
من 6 إلى 10 سنوات	6	19.4%
من 11 إلى 15 سنة	3	9.7%
أكثر من 16 سنة	14	45.2%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية، حيث تحصلت الفئة (أكثر من 16 سنة) أعلى نسبة بـ (45.2%)، يلي ذلك فئة (5 سنوات فأقل) بنسبة (25.8%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة اعتماد المؤسسة الكفاءات ذات الخبرة بسبب طبيعة النشاط الذي يتطلب الخبرة في هذا مجال العمل.

الشكل رقم (4-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

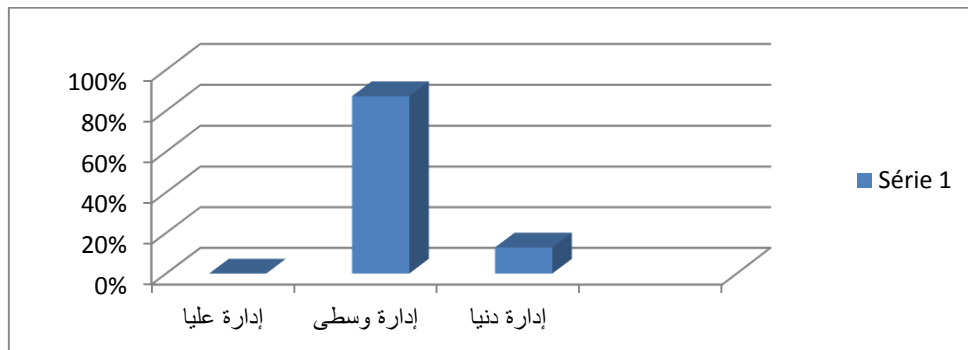
الجدول رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة
إدارة عليا	-	-
إدارة وسطى	27	87.1%
إدارة دنيا	4	12.9%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى الإدارة الوسطى بنسبة (87.1%)، أما الإدارة الدنيا بلغت (12.9%)

الشكل رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

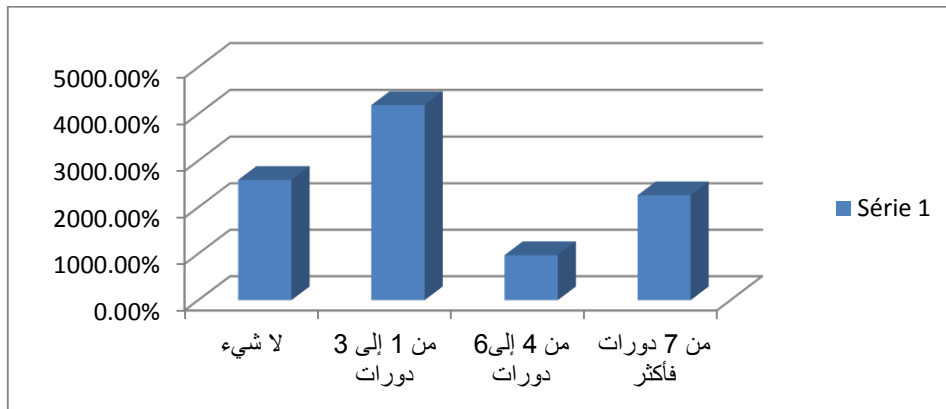
الجدول رقم (6-2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير عدد الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة
لا شيء	8	25.8%
من 1 إلى 3 دورات	13	41.9%
من 4 إلى 6 دورات	3	9.7 %
من 7 دورات فأكثر	7	22.6 %
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

كما يتضح أن أغلبية أفراد عينة الذين حصلوا على الدورات تدريبية ذات الفئة (1 إلى 3 دورات) بنسبة (41.94%)، ثم تليها نسبة الأفراد الذين لم يحصلوا على أي تدريبات بـ (25.81%)، أما آخر فئة (من 4 إلى 6 دورات) بنسبة (9.68%) ونسبة ضعيفة مقارنة عدد الدورات التدريبية الأخرى. كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (6-2): يوضح الشكل توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير عدد الدورات التدريبية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

لقد اعتمدنا في هذا المطلب على مجموعة من الأدوات المستخدمة في الدراسة.

الفرع الأول: أدوات الجمع

بهدف الحصول على المعلومات التي تفيدنا في الدراسة والوصول إلى أهداف الدراسة، وذلك من اختيار المعلومات المكتسبة في الشق النظري من هذا البحث، اعتمدنا على مجموعة من الوسائل لجمع البيانات والمعلومات المتمثلة فيما يلي:

1- المقابلة : هي وسيلة أخرى لجمع البيانات والمعلومات حيث تتم بتواجد الباحث مع المستقضي منه في مكان واحد، ويتم توجيه له أسئلة معدة مسبقاً، وعليه اعتمدت على هذا الأسلوب بمقابلة السيد رئيس قسم المشتريات و السيد رئيس قسم الإعلام الآلي.

2- الاستبيان: يعتبر أحد الأدوات الرئيسية لجمع البيانات التي تخص مختلف جوانب الموضوع، كما يعتبر وسيلة للتعرف على آراء واتجاهات مجتمع الدراسة، لذلك قمت بتصميم استبيان حسب المتغيرات الموجودة في الإشكالية، حيث قسم الاستبيان إلى ثلاثة محاور حيث:

- **الجزء الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية: وتشمل الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، عدد الدورات التدريبية.

- **الجزء الثاني:** يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتكون من 20 سؤال متعلقة بأبعاد TIC.

الجزء الثالث: يتعلق بعملية اتخاذ القرارات ويتكون من 29 سؤال متعلقة بمراحل عملية اتخاذ القرار.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة

لقد تم اختيار درجة ثبات صدق المقياس من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ وقد كانت النتائج في الجدول التالي كما يلي:

الجدول رقم (2-7) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (تكنولوجيا المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار)

الكلية	فاعلية اتخاذ القرار	تكنولوجيا المعلومات
,953	,917	,932
49	29	20

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

بالنسبة لقيمة ألفا كرونباخ لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال (93.2%)، وهي قيمة جيدة تدل على ثبات

العبارات.

بالنسبة لقيمة ألفا كرونباخ لمتغير فاعلية اتخاذ القرار (91.7%)، وهي قيمة جيدة تدل على ثبات عبارات.

كما يتضح من الجدول أن معامل الثبات الإجمالي (95.3%)، وهو معامل ثبات جيد وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

من أجل معالجة المعطيات وتحليل الاستبيان تم الاعتماد على بعض الأدوات الإحصائية تمثلت في Microsoft office Excel 2007 والبرنامج الإحصائي Spss، واعتماد الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات الدراسة ومتغيراتها كالتالي:

1. معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الأداة؛
2. التكرارات النسبية والنسب المئوية لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الديمغرافية؛
3. المتوسطات الحسابية المرجحة والانحراف المعياري لكل فقراته، بهدف الكشف عن اتجاه العينة حول متغيرات الدراسة؛
4. تحليل الانحدار البسيط ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والتابع؛
5. اختبار فرق المتوسط من Independent samples t-test لمعرفة الفروقات في إجابات العينة التي تعزي المتغيرات الديمغرافية ذات الاختيارات الثنائية (الجنس مثلا)؛
6. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) One- way Analysis of Variance لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزي المتغيرات الديمغرافية.

المبحث الثاني: عرض نتائج ومناقشة الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض مختلف النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية

المطلب الأول: النتائج المتوصل إليها

لقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

الفرع الأول: الإحصاءات الوصفية

بغرض تحديد اتجاه آراء أفراد العينة على مقياس ليكارت الخماسي (غير موافق إطلاقاً، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماماً) فإننا نعطيهما قيمة كما يلي:

الجدول رقم (2-8): ترميز ليكارت الخماسي

البيانات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الترميز	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

ويتم بعد ذلك حساب المتوسط المرجح ثم نحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-9): معايير تحديد الاتجاهات

الاتجاه	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
المتوسط المرجح	1.79	2.59	3.39	4.19	5

المصدر: وليد عبد الرحمن الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، 1430هـ، ص 26.

ويلاحظ أن طول الفترة المستخدمة هنا 5/4 أي حوالي 0.80

أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

(1) اتجاهات أفراد العينة فيما يخص مدى استخدام الأجهزة والبرامج

الجدول رقم (10-2) : يوضح اتجاهات العينة فيما يخص مدى استخدام الأجهزة والبرامج

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	4.03	0.91	موافق
2- تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	3.77	1.02	موافق
3- البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	3.87	0.88	موافق
4- البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	3.65	0.95	موافق
5- البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	3.68	0.91	موافق
المجموع	3.80	0.84	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

(2) اتجاهات أفراد العينة فيما يخص استخدام نظم المعلومات الإدارية

الجدول رقم (11-2) : يوضح اتجاهات أفراد العينة فيما يخص استخدام نظم المعلومات الإدارية

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
6- تساهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	4.03	0.88	موافق
7- نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	4.03	0.71	موافق
8- نظم المعلومات الإدارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرار	3.58	0.85	موافق
9- تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات	3.52	1.15	موافق
10- اثنى بنظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة	3.71	0.86	موافق
المجموع	3.77	0.67	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

(3) اتجاهات أفراد العينة فيما يخص قواعد البيانات

الجدول رقم (2-12): يوضح اتجاهات أفراد العينة فيما يخص قواعد البيانات

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
11- تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	3.94	0.77	موافق
12 - تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	3.84	0.73	موافق
13- تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	3.97	0.60	موافق
المجموع	3.91	0.54	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss).

(4) اتجاهات أفراد العينة فيما يخص ملائمة البرامج المستخدمة

الجدول رقم (2-13): يوضح اتجاهات أفراد العينة فيما يخص ملائمة البرامج المستخدمة

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
14- تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	3.87	0.67	موافق
15- تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	3.97	0.66	موافق
16- تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار	3.74	0.89	موافق
17- تمتاز البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالحماية من التلاعب	3.65	0.91	موافق
المجموع	3.81	0.57	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

(5) اتجاهات أفراد العينة فيما يخص شبكات الاتصال

الجدول رقم (2-14) : يوضح فيما يخص شبكات الاتصال

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
18- تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	4.13	0.88	موافق
19- تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	4.23	0.72	موافق تماما
20- تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	4.03	1.02	موافق
المجموع	4.13	0.70	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

ثانيا: اتجاهات أفراد العينة فما يخص فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية

الجدول رقم (2-15): اتجاهات أفراد العينة فما يخص فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية

العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- زادت قدرة المؤسسة على تحديد المشكلات التي تواجهها بعد إدخال الحاسوب	3.87	0.96	موافق
2- زاد الحاسوب من قدرتك على تحديد حجم المشكلات التي تواجهها في عملك	3.97	0.55	موافق
3- زاد الحاسوب من قدرتك على تحديد أعراض المشكلات التي تواجهها في عملك	3.94	0.44	موافق
4- التطبيقات الحاسوبية المساندة تساهم في تحديد وتشخيص المشكلة بشكل فعال في المؤسسة	4.06	0.57	موافق
5- تساهم نظم المعلومات الإدارية في مساعدتك في تشخيص المشكلة وبيان أعراضها بفعالية	3.94	0.68	موافق
6- تستطيع وبمساعدة نظم المعلومات الإدارية من تحديد المشكلة بشكل دقيق	3.97	0.55	موافق
7- يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في تحديد المشكلة في	3.81	0.87	موافق

			عملية اتخاذ القرارات في مؤسستك بشكل فعال
موافق	0.86	3.71	8- يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في تشخيص المشكلة وبيان أعراضها بدرجة كبيرة
موافق	0.75	4.10	9- أوجد الحاسوب قاعدة معلومات فعالة يمكن الرجوع إليها في اتخاذ القرار
موافق تماما	0.62	4.23	10- يوفر الحاسوب سهولة في استرجاع المعلومات في الوقت المناسب
موافق	0.65	4.10	11- يوفر الحاسوب سهولة في استرجاع المعلومات بالكمية المناسبة
موافق	0.58	4.16	12- التطبيقات الحاسوبية المساندة توفر قاعدة بيانات للرجوع إليها وقت الحاجة وبسهولة
موافق	0.85	3.94	13- يوفر لك نظام المعلومات الإداري معلومات حديثة
موافق	0.85	3.87	14- يوفر لك نظام المعلومات الإداري المعلومات التي تريدها وفي الوقت المناسب
موافق	0.57	4.06	15- يقدم نظام المعلومات معلومات كاملة عن المشكلة المراد حلها
موافق	0.75	4.10	16- يحول نظام البيانات التي تصله إلى معلومات مفيدة بكفاءة عالية
موافق	0.65	4.19	17- سرعة النظام في تقديم المعلومات يسرع عملية صنع القرار
موافق	0.50	3.77	18- يوفر النظام معلومات كاملة و شاملة عن المشكلة التي تريد اتخاذ القرار بشأنها
موافق	0.99	3.45	19- يساهم استخدام أساليب الكمية المحوسبة في جمع المعلومات وتحليلها في عملية اتخاذ القرار في دائرتك بدرجة كبيرة
موافق	0.73	3.84	20- يساهم الحاسوب في وضع مجموعة من البدائل لحل المشكلة
موافق	0.68	3.74	21- التطبيقات الحاسوبية المساندة توفر نظام فعال لترتيب البدائل حسب الأهمية
موافق	0.76	3.77	22- عملية وضع البدائل والمفاضلة بينها في عملية اتخاذ القرار تتم بشكل فعال بواسطة نظام معلومات
موافق	0.69	3.71	23- يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في وضع البدائل في عملية اتخاذ القرار بدرجة كبيرة
موافق	0.64	3.84	24- تحديد نقاط القوة والضعف لكل بديل من خلال الحاسوب بسهولة
موافق	0.78	3.90	25- يوفر الحاسوب سرعة في اختيار البديل المناسب
موافق	0.58	4.00	26- التطبيقات الحاسوبية المساندة تساعد في سرعة اختيار البديل الأنسب
موافق	0.62	3.77	27- عملية اختيار البديل الأنسب في عملية اتخاذ القرار تتم بشكل فعال

بواسطة نظم المعلومات			
موافق	0.77	3.74	28- يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في اختيار البديل الأنسب في عملية اتخاذ القرار بفعالية.
موافق	0.76	3.87	29- تساهم الأساليب الكمية المحوسبة في تسريع عملية اتخاذ القرارات في مؤسستك بشكل كبير.
موافق	0.39	3.91	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

جدول رقم (2- 16): يوضح نتائج معامل الارتباط بين وتكنولوجيا المعلومات وأبعادها و فاعلية اتخاذ القرار

		مدى استخدام الأجهزة	استخدام نظم المعلومات	قواعد البيانات	ملائمة البرامج المستخدمة	شبكات الاتصال	تكنولوجيا المعلومات
فاعلية اتخاذ القرار	معامل الارتباط	,398*	,734**	,630**	,737**	,534**	,716**
	مستوى الدلالة	,027	,000	,000	,000	,002	,000
	العينة	31	31	31	31	31	31

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

جدول رقم (2- 17): نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات فاعلية اتخاذ القرار

حسب متغير الجنس

	الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
فاعلية اتخاذ القرار	ذكور	22	3,96	0,34	1,191	29	,243
	إناث	09	3,78	0,478			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

جدول رقم (2-18): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على

فاعلية اتخاذ القرار حسب متغير العمر

العمر	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
أقل من 30 سنة	5	3,81	0,27	,586	,629
من 30 إلى 39	9	3,96	0,36		
من 40 إلى 49	9	3,80	0,41		
أكثر من 49 سنة	8	4,03	0,47		
الكلي	31	3,91	0,38		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

جدول رقم (2-19): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على

فاعلية اتخاذ القرار حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
أقل من ثانوي	5	3,72	0,45	1,396	,264
ثانوي	15	4,02	0,43		
جامعي	11	3,84	0,25		
الكلي	31	3,91	0,38		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

جدول رقم (2- 20): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات فاعلية اتخاذ القرار على تكنولوجيا

المعلومات حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
5 سنوات فأقل	8	3,79	0,36	,697	,562
من 6 إلى 10 سنوات	6	4,09	0,33		
من 11 إلى 15 سنة	3	3,81	0,15		
أكثر من 16 سنة	14	3,91	0,45		
الكلية	31	3,91	0,38		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

جدول رقم (2- 21): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على

فاعلية اتخاذ القرار حسب متغير المركز الوظيفي

	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
إدارة وسطى	27	3,93	0,37	1,058	,312
إدارة دنيا	4	3,72	0,49		
الكلية	31	3,91	0,38		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

جدول رقم (2-22): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على

فاعلية اتخاذ القرار حسب متغير عدد الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
لا شيء	8	3,75	0,43	1,539	,227
من 1 إلى 3 دورات	13	3,86	0,35		
من 4 إلى 6 دورات	3	3,93	0,09		
من 7 دورات فأكثر	7	4,16	0,40		
الكلية	31	3,91	0,38		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج تحليل الإحصائي (spss)

المطلب الثاني : التحليل والمناقشة

الفرع الأول : مناقشة النتائج الإحصائية الوصفية

1- يظهر من الجدول رقم (10-2) أن متوسط العام لفقرات هذا البعد بلغ (3.80) وانحراف معياري (0.84) على التوالي، احتلت العبارة رقم 01 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري (0.91) في حين احتلت العبارة رقم (04) من عبارات هذا البعد المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري (0.95) كما يظهر من هذا الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل الفقرات جاءت باتجاه موافق مما يؤشر على مدى استخدام الأجهزة والبرامج في المؤسسة محل الدراسة.

2- يظهر من الجدول رقم (11-2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد بلغ (3.77) وانحراف معياري (0.67) كما احتلت العبارة رقم 6 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري (0.88)، كما حصلت العبارة رقم 9 على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.15)، كما يظهر هذا الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل الفقرات جاءت باتجاه موافق، مما يدل على البعد استخدام نظم المعلومات الإدارية ل TIC له اهتمام كبير من طرف إجابات أفراد العينة محل الدراسة.

3- يظهر من الجدول رقم (12-2) أن المتوسط العام للفقرات هذا البعد بمتوسط (3.91) وانحراف معياري (0.54)، كما احتلت العبارة رقم 13 المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (3.97) وانحراف معياري (0.60)، في حين احتلت العبارة رقم 12 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري (0.73)، كما يظهر في الجدول أن المتوسطات هذه الفقرات جاءت باتجاه موافق وهذا يدل على اهتمام المؤسسة على وجود قاعدة البيانات ل TIC.

- 4- يظهر من الجدول رقم (13-2) أن المتوسط العام لهذا البعد متوسط بلغ (3.81) وانحراف المعياري (0.57) كما احتلت العبارة رقم 15 المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (3.97) وانحراف معياري (0.66) ، في حين احتلت العبارة رقم 17 المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ (3.65) وانحراف معياري (0.91)، كما يظهر في الجدول أن متوسطات هذه الفقرات جاءت باتجاه موافق، مما يدل هذا المؤشر على مدى ملائمة البرامج المستخدمة من قبل المؤسسة.
- 5- يظهر من الجدول رقم (14-2) أن المتوسط العام لكل الفقرات بلغ المتوسط الحسابي (4.13) وانحراف معياري (0.70)، كما بلغت العبارة رقم 19 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.23) وانحراف معياري (0.72)، باتجاه موافق تماما، مما يدل على تبادل المعلومات بسهولة بين الأقسام في المؤسسة محل الدراسة، في حين أن العبارة رقم 20 على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (1.02) باتجاه موافق.
- 6- يظهر من الجدول رقم (15-2) أن المتوسط العام لكل الفقرات بلغ (3.91) وانحراف معياري (0.39) حيث العبارة رقم 10 (يوفر الحاسوب سهولة في استرجاع المعلومات في الوقت المناسب) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.23) وانحراف معياري (0.62)، في حين حصلت العبارة رقم 19 (يساهم استخدام أساليب الكمية المحوسبة في جمع المعلومات وتحليلها في عملية اتخاذ القرار في دائرتك بدرجة كبيرة) على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري (0.99).

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

لقد تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات :

- قبول H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).
- رفض H_1 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها :

من خلال الجدول (2-16): يتضح لنا

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و فعالية عملية اتخاذ القرار.

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية عملية اتخاذ القرار وقد بلغت قوة العلاقة 71.6% ، وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة ستؤدي إلى تحسين من فعالية اتخاذ القرارات الإدارية ، ويدل أيضا على وجود أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج و فعالية عملية اتخاذ القرار.

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.027) أقل من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام الأجهزة والبرامج وفعالية عملية اتخاذ القرار وقد بلغت قوة العلاقة 39.8 % وهذا يفسر أن استخدام الأجهزة والبرامج في المؤسسة ستؤدي من الرفع من فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة .

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و فعالية عملية اتخاذ القرار.

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وفعالية عملية اتخاذ القرار وقد بلغت قوة العلاقة 73.4% وهذا ما يفسر أن نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات و فعالية عملية اتخاذ القرار.

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين قواعد البيانات وفعالية عملية اتخاذ القرار وقد بلغت قوة العلاقة 63% وهذا ما يفسر أن المؤسسة تعتمد على قاعدة البيانات في سهولة استرجاع المعلومات في الوقت المناسب وبالتالي يحسن من فعالية اتخاذ القرار.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج المستخدمة وفعالية عملية اتخاذ القرار.

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين ملائمة البرامج المستخدمة وفعالية عملية اتخاذ القرار وقد بلغت قوة العلاقة 73.7% وهذا يفسر أن مدى ملائمة البرامج المستخدمة في المؤسسة .

✓ اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال و فعالية عملية اتخاذ القرار.

إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.002) أقل من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين شبكات الاتصال وفعالية عملية اتخاذ القرار وقد بلغت قوة العلاقة 71.6% وهذا ما يفسر أن المؤسسة تستخدم شبكات الاتصال للحصول على المعلومات بين الموظفين.

2- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية

اتخاذ القرار تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، عدد الدورات التدريبية).

✓ اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للجنس.

من خلال الجدول (17-2) نجد أن القيمة المحسوبة (0.243) أكبر من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للجنس وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الذكور 3.96 بانحراف معياري 0.34 ، أما لدي إجابات الإناث فقد بلغ 3.78 بانحراف معياري 0.48 ويشير هذا إلى التقارب أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للجنس والسبب يعود إلى انخراط المرأة في عالم الشغل.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للسن.

من خلال الجدول (18-2) نجد القيمة المحسوبة (0.629) أكبر من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل H_0 ونرفض H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار وكذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الأفراد المنتمون إلى الفئة العمرية (من 30 إلى 39) كانوا أكثر أثر على عملية اتخاذ القرار من الفئات العمرية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.96 بانحراف معياري 0.36 وربما يعود السبب أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب في تسيير نشاطها بخلاف الفئات العمرية الأخرى.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للمستوى التعليمي.

من خلال الجدول (19-2) نجد أن القيمة المحسوبة (0.264) أكبر من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى المستوى التعليمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات ثانوي فاقل (3.72) بانحراف معياري 0.45 وإجابات الثانوي قد بلغ (4.02) بانحراف معياري (0.43) وإجابات جامعي قد بلغ (3.84) بانحراف معياري (0.25) ويعود ذلك السبب إلى أن المؤسسة لا تركز على المستوى التعليمي بل تركزها على الكفاءات ذات الخبرة في مجال النشاط.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى الخبرة المهنية.

من خلال الجدول (20-2) نجد أن القيمة المحسوبة (0.562) أكبر من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى الخبرة المهنية

وكذلك أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار لإجابات الأفراد ذوي الخبرة المهنية أكثر من 16 سنة من الفئات الأخرى حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هؤلاء الأفراد (3.91) بانحراف معياري (0.45) ويرجع السبب ذلك أن هؤلاء الأفراد خبرة عالية في هذا المجال مقارنة بالفئات الأخرى كالحديثين التخرج...
✓ اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى للمركز الوظيفي.

من خلال الجدول (21-2) نجد أن القيمة المحسوبة (0.312) أكبر من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى المركز الوظيفي وكذلك أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار لإجابات الأفراد الذين ينتمون إلى الإدارة الوسطى حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.93) بانحراف معياري 0.37 في حين حصلت الأفراد الذين ينتمون إلى الإدارة الدنيا بلغ المتوسط الحسابي (3.72) بانحراف معياري (0.49) ويرجع السبب أن أفراد المؤسسة ليس لديهم السلطة في اتخاذ القرار.

✓ اختبار الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار تعزى لعدد الدورات التدريبية

من خلال الجدول (2-22) نجد أن القيمة المحسوبة (0.227) أكبر من القيمة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار لعدد الدورات التدريبية وكذلك أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عملية اتخاذ القرار لإجابات الأفراد لعدد الدورات الفئمة (من 7 دورات فأكثر) كانوا أكثر فئة بمتوسط حسابي بلغ (4.16) بانحراف معياري (0.40) أي حصول هؤلاء الأفراد على عدد التدريبية يؤدي إلى زيادة قناعتهم بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرار.

خلاصة الفصل

قمنا في الفصل باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات كمعالجتها من خلال الدراسة الميدانية التي كانت في مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة -، وهذا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرارات الإدارية، بهدف معرفة العلاقة بينهما في المؤسسة ومعرفة مدى صحة الفرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود العلاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية.



الخاتمة

الخاتمة

من خلال تناولنا لموضوع " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة "، حيث حاولنا إبراز أهم العناصر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرارات الإدارية وإسقاطها على الجانب التطبيقي في المؤسسة محل الدراسة توصلنا من خلال الفرضية الرئيسية إلى وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة

أولاً: ومن خلال الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية :

نتائج الدراسة النظرية:

- يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاهيم المعقدة والتي يصعب تحديدها، نظراً لتوسعه في العديد من المجالات؛
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التخلص من الضغوطات المرتبة على النظام القديم كالتسجيل يدوياً؛
- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين وفعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية؛
- تعود أهمية اتخاذ القرارات الإدارية بواسطة الحاسوب لأهمية نظم دعم القرارات الإدارية، وهي التي تساعد متخذ القرار على جودة وترشيد قراراتهم.

نتائج الدراسة الميدانية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها على عملية اتخاذ القرارات الإدارية؛
- لا توجد فروق في اتجاهات العاملين في المؤسسة كذا نحو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية التي تعزى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، عدد الدورات التدريبية)؛
- من خلال الدراسة اتضح لنا أهمية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المؤسسة تساعد في اتخاذ القرارات السليمة لتسيير العمليات الإدارية وتسهيل الاتصال الداخلي بين العمال ورؤساء الإدارة العليا؛
- يقوم نجاح تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانياً: التوصيات

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها توصلنا إلى التوصيات التالية:

- توسيع الاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؛
- استخدام شبكات (الانترنت، الانترنت، الاكسترنيت) بشكل أكبر وتوعية العاملين بفوائد استخدامها؛
- الاستمرار في تطوير الأجهزة التي يعمل عليها الموظفين نظراً لتطوير التكنولوجيا؛
- تقييم نظم المعلومات الإدارية باستمرار والعمل على تحديثها كلما كانت الحاجة إليها للحصول على المعلومات في الوقت والسرعة المناسبة؛
- عقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين خاصة في مجال الحاسوب وأنظمة المعلومات؛
- العمل على إدخال المستجدات من البرامج في المؤسسة لتحسين أدائها.

ثالثاً: آفاق الدراسة

ويمكن اقتراح بعض المواضيع

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات؛
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كسب رضا الزبون في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار للمؤسسات الاقتصادية.



المراجع

أولاً: باللغة العربية

أ- الكتب

- 1- سيد الهواري، "الموجز في شرح عناصر عملية الإدارة"، مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1996، ص 213.
 - 2- سعد غالب ياسين، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج، الأردن، ط1، 2007.
 - 3- عبد الغفار الحنفي و عبد السلام أبو قحف، "تنظيم وإدارة الأعمال"، المكتب العربي الحديث للنشر، الاسكندرية.
 - 4- عامر ابراهيم القندليجي، إيمان السامرائي، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها"، الوراق للنشر، عمان، 2002.
 - 5- د.عدنان عواد الشوابكة، "دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن- عمان، 2011.
 - 6- وصفي الكسابة، "تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، دار اليازوري، عمان، الأردن، ط1، 2011.
 - 7- وليد عبد الرحمن الفراء، "تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، 1430هـ.
- ب- المذكرات العلمية :
- 8- اسمهان خلفي، "دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات لمؤسسة نقاوس للمصبرات"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير قسم علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009/2008.
 - 9- إسماعيل مناصرية، "دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الشركة الجزائرية للألمنيوم"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، في إدارة الأعمال، جامعة مسيلة، 2004/2003.
 - 10- بشير كاوجة، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2012-2013.
 - 11- سهام عزي، "دراسة المقاربة الكمية في اتخاذ القرارات الادارية"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص التسيير عمومي، جامعة الجزائر، 2012/2011.
 - 12- سناء عبد الكريم الخناق، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2005.
 - 13- شادلي شوقي، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2008.
 - 14- عفاف خويلد، "فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2009.
 - 15- فادن غالية، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، غير منشورة، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.

قائمة المراجع

- 16- نور الهدى بن هجيرة، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013.
- 17- ياسع ياسمين، "دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسيير المنظمات، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2011/2010.
- ت: الملتقيات والمؤتمرات :
- 18- طرشي محمد، تقرورت، " أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية"، الملتقى الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسنية بن بوعلی الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2014.
- ث : المجالات والدوريات :
- 19- بومايلة سعاد وفارس بوبكار، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإنصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد 03، مارس 2004.
- 20- بوغيطة إلهام، "أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الباحث، العدد 13، جامعة سكيكدة، 2013.
- 21- غسان قاسم داود اللامي، " تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 02، 2013.

ثانيا: باللغة الأجنبية

- 22- Michel paquin. **Mangement of Information Tecnology**.agency.edition canada.1990.
- 23- Roger carter.**Information Technology.(MADE)**. Simple book. Without place. London. 1991.
- 24- Dean jr.j.w.sharman,M.P.: Dose Decision process Matter? A Study stratgic Decision Making Effectiveness Academy of Managmen journal. Vol.39,No.2,1999.
- 25- Peter Baloh, Peter Trkman, " Influence of Internet and Information Technology on work and Human Resource Mangement"
[WWW.infoming science.org](http://WWW.infoming.science.org), 2003.

المواقع الالكترونية:

26 - <http://www.alukoh.net/culture/0/63677>

27 - <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/197295>

الملاحق

الملحق رقم - 1 -

استم الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير



استبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات

الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة" وذلك من خلال اتجاهات موظفي مؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة.

يشرفنا أن نتقدم إليكم بملء هذه الاستمارة الإستبائية علما بأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

بن تريح شريفة

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (x) في الخانة التي تمتلك.

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	أقل من 30 سنة	السن
	من 30 إلى 39	
	من 40 إلى 49	
	أكثر من 49 سنة	
	أقل من ثانوي	المستوى التعليمي
	ثانوي	
	جامعي	
	5 سنوات فأقل	الخبرة المهنية
	من 6 إلى 10 سنوات	
	من 11 إلى 15 سنة	
	أكثر من 16 سنة	
	إدارة عليا	المركز الوظيفي
	إدارة وسطى	
	إدارة دنيا	
	لا شئ	عدد الدورات التدريبية
	من 1 إلى 3 دورات	
	من 4 إلى 6 دورات	
	من 7 دورات فأكثر	

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

. تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
الرقم	البند	غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق تماما
مدى استخدام الأجهزة والبرامج					
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة				
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة				

					للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	
					البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	03
					البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	04
					البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	05
استخدام نظم المعلومات الادارية						
					تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	06
					نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	07
					نظم المعلومات الادارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرار	08
					تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات	09
					أثقت بنظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة	10
قواعد البيانات						
					تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	11
					تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	12
					تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المختلفة	13
ملائمة البرامج المستخدمة						
					تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	14
					تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	15

					تتصف البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار	16
					تمتاز البرامج والأساليب الكمية المحوسبة بالحماية من التلاعب	17
شبكات الاتصال						
					تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	18
					تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	19
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	20
فعالية عملية اتخاذ القرار						
تحديد المشكلة						
					زادت قدرة المؤسسة على تحديد المشكلات التي تواجهها بعد إدخال الحاسوب	21
					زاد الحاسوب من قدرتك على تحديد حجم المشكلات التي تواجهها في عملك	22
					زاد الحاسوب من قدرتك على تحديد أعراض المشكلات التي تواجهها في عملك	23
					التطبيقات الحاسوبية المساندة تساهم في تحديد وتشخيص المشكلة بشكل فعال في المؤسسة	24
					تساهم نظم المعلومات الإدارية في مساعدتك في تشخيص المشكلة وبيان أعراضها بفعالية	25
					تستطيع وبمساعدة نظم المعلومات الإدارية من تحديد المشكلة بشكل دقيق	26
					يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في تحديد المشكلة في عملية اتخاذ القرارات في مؤسستك بشكل فعال	27

					يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في تشخيص المشكلة وبيان أعراضها بدرجة كبيرة	28
مرحلة جمع المعلومات وتحليلها						
					أوجد الحاسوب قاعدة معلومات فعالة يمكن الرجوع إليها في اتخاذ القرار	29
					يوفر الحاسوب سهولة في استرجاع المعلومات في الوقت المناسب	30
					يوفر الحاسوب سهولة في استرجاع المعلومات بالكمية المناسبة	31
					التطبيقات الحاسوبية المساندة توفر قاعدة بيانات للرجوع إليها وقت الحاجة وبسهولة	32
					يوفر لك نظام المعلومات الإداري معلومات حديثة	33
					يوفر لك نظام المعلومات الإداري المعلومات التي تريدها وفي الوقت المناسب	34
					يقدم نظام المعلومات معلومات كاملة عن المشكلة المراد حلها	35
					يحول نظام البيانات التي تصله إلى معلومات مفيدة بكفاءة عالية	36
					سرعة النظام في تقديم المعلومات يسرع عملية صنع القرار	37
					يوفر النظام معلومات كاملة و شاملة عن المشكلة التي تريد اتخاذ القرار بشأنها	38
					يساهم استخدام أساليب الكمية المحوسبة في جمع المعلومات وتحليلها في عملية اتخاذ القرار في دائرتك بدرجة كبيرة	39
فعالية وضع البدائل						
					يساهم الحاسوب في وضع مجموعة من البدائل لحل المشكلة	40
					التطبيقات الحاسوبية المساندة توفر نظام فعال لترتيب	41

					البدائل حسب الأهمية	
					عملية وضع البدائل والمفاضلة بينها في عملية اتخاذ القرار تتم بشكل فعال بواسطة نظام معلومات	42
					يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في وضع البدائل في عملية اتخاذ القرار بدرجة كبيرة	43
اختيار البديل الأنسب						
					تحديد نقاط القوة والضعف لكل بديل من خلال الحاسوب بسهولة	44
					يوفر الحاسوب سرعة في اختيار البديل المناسب	45
					التطبيقات الحاسوبية المساندة تساعد في سرعة اختيار البديل الأنسب	46
					عملية اختيار البديل الأنسب في عملية اتخاذ القرار تتم بشكل فعال بواسطة نظم المعلومات	47
					يساهم استخدام الأساليب الكمية المحوسبة في اختيار البديل الأنسب في عملية اتخاذ القرار بفعالية	48
					تساهم الأساليب الكمية المحوسبة في تسريع عملية اتخاذ القرارات في مؤسستك بشكل كبير	49

الملحق رقم - 2 -

بعض نتائج SPSS

الجدول رقم (1) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (تكنولوجيا المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار)

الكلية	فاعلية اتخاذ القرار	تكنولوجيا المعلومات
,953	,917	,932
49	29	20

جدول رقم (2): يوضح نتائج معامل الارتباط بين وتكنولوجيا المعلومات وأبعادها و فاعلية اتخاذ القرار

تكنولوجيا المعلومات	شبكات الاتصال	ملائمة البرامج المستخدمة	قواعد البيانات	استخدام نظم المعلومات	مدى استخدام الأجهزة	معامل الارتباط	فاعلية اتخاذ القرار
,716**	,534**	,737**	,630**	,734**	,398*	معامل الارتباط	فاعلية اتخاذ القرار
,000	,002	,000	,000	,000	,027	مستوى الدلالة	التحاذ القرار
31	31	31	31	31	31	العينة	

الفهرس

الفهرس

I.....	الإهداء
II.....	الشكر
III.....	الملخص
IV.....	قائمة المحتويات
V.....	قائمة الجداول
VI.....	قائمة الأشكال
VII.....	قائمة الملاحق
VIII.....	قائمة الرمز والاختصارات
أ-هـ.....	المقدمة
	الفصل الأول: الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية
1	للمؤسسات الصغيرة
2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية
3.....	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3.....	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها
5.....	الفرع الثاني: أهمية ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
7.....	الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
8.....	المطلب الثاني: ماهية اتخاذ القرارات الإدارية
8.....	الفرع الأول: مفهوم عملية اتخاذ القرارات الإدارية وأهميتها
10.....	الفرع الثاني: مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية
11.....	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية
12.....	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
12.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرارات الإدارية
12.....	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
13.....	الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات الإدارية
14.....	الفرع الثالث: الدراسات السابقة للمتغيرين
15.....	المطلب الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
17.....	خلاصة الفصل الأول:
18	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة-

19.....	تمهيد:
20.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
20.....	المطلب الأول: الطريقة الدراسية الميدانية.....
20.....	الفرع الأول: مجتمع الدراسة وأفراد العينة.....
20.....	الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة.....
26.....	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
26.....	الفرع الأول: أدوات الجمع.....
26.....	الفرع الثاني: ثبات أداة الاستبيان.....
27.....	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
28.....	المبحث الثاني: نتائج ومناقشة.....
28.....	المطلب الأول: النتائج المتوصل إليها.....
28.....	الفرع الأول: الإحصاءات الوصفية.....
33.....	الفرع الثاني: نتائج اختبارات الفرضيات.....
36.....	المطلب الثاني: التحليل والمناقشة.....
36.....	الفرع الأول: مناقشة النتائج الإحصائية الوصفية.....
37.....	الفرع الثاني : مناقشة النتائج واختبار الفرضيات.....
41.....	خلاصة الفصل الثاني.....
43.....	الخاتمة.....
46.....	المراجع.....
50.....	الملاحق.....