



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر كلية العلوم
الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور
الثاني في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار
بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - حاسي مسعود

من إعداد الطالبين:

حسين منصوري/ يزيد بوسعيد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06 /19

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ /مزهودة نور الدين.....)أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة..... (....رئيسا.
الأستاذ/ منير بن عبد الهادي.....)أستاذ محاضر أ–جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مشرفا.
الأستاذة/ قويدري ميادة.....)أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة..... (مناقشا.

السنة الجامعية: 2022–2023



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر كلية العلوم
الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور
الثاني في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار

بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - حاسي مسعود

من إعداد الطالبين:

حسين منصوري/ يزيد بوسعيد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06 /19

أمام اللجنة المكونة من السادة

- الأستاذ /مزهودة نور الدين.....)أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة..... (....رئيسا.
الأستاذ/ منير بن عبد الهادي.....)أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مشرفا.
الأستاذة/ قويدري ميادة.....)أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة..... (مناقشا.

السنة الجامعية: 2022-2023

إهداء

الى صاحب السيرة العطرة والفكر المنير الذي
كان له الفضل الاول في بلوغي مستوى التعليم العالي
(والدي) الحبيب اطل الله في عمره
الى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت اقدامها
وقرها في كتابه العزيز (امي الحبيبة).
الى اخوتي كل باسمه من كان لهم بالغ الاثر في
كثير من العقاب والصعاب.

اهدي لكم جميعا هذا العمل المتواضع

يزيد بوسعيد



إهداء

الى روح أبي الطاهرة

رحمه الله

الى من وضعت الجنة تحت اقدامها وقرها في كتابه

العزیز (امي الحبيبة).

الى اخوتي كل باسمه من كان لهم بالغ الاثر في كثير

من العقاب والصعاب.

إلى زوجتي الكريمة

إلى أبنائي الأعماء

اهدي لكم هذا العمل المتواضع.

حسين منصوري



شكر

أولاً الشكر لله عز وجل الذي وفقنا وامرنا بالقوة والصبر لإتمام هذا العمل

والذي أهدانا الصحة والعافية

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من:

الاستاذ الدكتور المشرف محمد منير بن عبد الهادي

أعضاء لجنة المناقشة،

الأساتذة الأفاضل عبد الحفيظ بن ساسي، عزيز ميلودي، عبد الرؤوف سماح، الطاهر خامرة،

اساتذة قسم علوم التسيير الذين لم يبخلوا علينا بإرشاداتهم وتوجيهاتهم.

زملائي وأصدقائي كل باسمه وشخصه

محمد الصافي مرمش، عبد الرؤوف بن الساج

كل عمال المؤسسة الوطنية لخرمات الأبار بحاسي مسعود

حسين / يزيد



الملخص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - حاسي مسعود ورقلة، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية قدرت بـ 42 عامل، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتمادا على الاستبيان كأداة الدراسة. توصلت في نهايتها الى ان مستوى كل من تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار متوسط، مع وجود علاقة ارتباطية وطردية بنسبة 61.3 %، مع عدم وجود فروقات في مستوى تطبيق خطوات اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - بحاسي مسعود، تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، التربة الوظيفية، الأقدمية في العمل) حسب استجابات الباحثين.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ قرار، مؤسسة.

Summary:

This study aimed to know the role of information technology in decision-making in the National Corporation for Well Services - Hassi Messaoud Ouargla. At the end, it was concluded that the level of information technology and decision-making is medium, with a correlation and direct relationship of 61.3%, with no differences in the level of applying decision-making steps in the National Foundation for Well Services - Bhasi Messaoud, according to demographic variables (sex, age, Academic level, job soil, seniority at work) according to the respondents' responses.

Key words:

Information technology, decision making, enterprise.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

IV	إهداء
V	إهداء
VI	شكر
VII	الملخص
IX	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لدور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار
3	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
3	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثاني: ماهية اتخاذ القرار
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة
25	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل:
31	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار في مؤسسة ENSP
30	المبحث الأول: طريقة الدراسة وأدواتها
30	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
32	المطلب الثاني: أدوات وأساليب الدراسة
35	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
35	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
46	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
48	خلاصة الفصل:
50	الخاتمة:
53	المراجع:
58	الملاحق
69	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
32	يوضح توزيع عينة الدراسة	الجدول 2-1
33	يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان	الجدول 2-2
34	مقياس الإجابات على الفقرات ومجال المتوسط المرجح لكل مستوى	الجدول 2-3
34	معامل الثبات CRONBACH'S ALPHA لمحاور أداة الدراسة	الجدول 2-4
35	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس	الجدول 2-5
36	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	الجدول 2-6
36	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي	الجدول 2-7
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية	الجدول 2-8
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	الجدول 2-9
38	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الأجهزة والمعدات	الجدول 2-10
38	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد المورد البشري	الجدول 2-11
39	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد شبكة الاتصالات	الجدول 2-12
39	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد البرامج	الجدول 2-13
40	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات قواعد البيانات	الجدول 2-14
40	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير اتخاذ القرار	الجدول 2-15
42	اتجاه أفراد عينة الدراسة حول محور تكنولوجيا المعلومات	الجدول 2-16
42	اتجاهات الأفراد العاملين بمؤسسة ENSP حول اتخاذ القرار	الجدول 2-17
43	معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أبعاد تكنولوجيا المعلومات ودرجة اتخاذ القرار	الجدول 2-18
44	نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين	الجدول 2-19
44	نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير العمر	الجدول 2-20
45	نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير المستوى العلمي	الجدول 2-21
45	نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير نوع الوظيفة	الجدول 2-22
45	نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير الخبرة المهنية	الجدول 2-23

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
هـ	الشكل 1: نموذج لمتغيرات الدراسة	1
7	الشكل 2: أبعاد تكنولوجيا المعلومات	2
31	الشكل 2: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار	2

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
58	استمارة الاستبيان في شكلها النهائي	الملحق 1
61	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	الملحق 2
62	مخرجات برنامج SPSS	الملحق 3

المقدمة

توطئة

تعتبر المنظمات نسق اجتماعي مفتوح تتأثر بمحيطها وتؤثر فيه، فهي ليست نسيجاً اقتصادياً فقط، وإنما يمكن اعتبارها مجالاً ينظم فيه الأفراد علاقاتهم الاجتماعية والمهنية قد تحقيق أهداف معينة ومحددة، سواء للأفراد أنفسهم أو للمنظمة ككل، وهذا ضمن مجموعة قواعد وقوانين تنظم عملهم ومهامهم، وهذا ما ينتج عنه أشكالاً مختلفة في الاتصال وتبادل في المعلومات ضمن نسق تنظيمي معين.

بذلك أصبحت العملية الاتصالية واحدة من أهم العمليات الأساسية في المنظمات الحديثة، والتي تعمل على ضمان تدفق المعلومات والبيانات بين مختلف الوظائف والأنشطة المنوطة بها، وكلما زاد نمو المؤسسة زادت الحاجة إلى جمع المعلومات والبيانات ودراسة المشكلات وإعداد التقارير وتوجيه الأشخاص والاتصال معهم. وبدون وجود الاتصال داخل المنظمة تفقد هذه الأخيرة القدرة العمل على إنجازه.

فالمعلومات هي مسؤولية إدارية من الدرجة الأولى، ولكي تحقق الإدارات هذا فهي بحاجة إلى إدراك طبيعة شبكات الاتصال وأنظمة المعلومات في مؤسساتها، أي اعتماد أنظمة معلومات تكفل السيطرة على حجم المعلومات وأهميتها، لتكون أكبر تأثيراً وأكثر دقة، كما أن المعلومات الجيدة تتيح فرصة التعرف على أفضل الاختيارات والبدائل بشأن اتخاذ القرار المناسب وذلك بإدماج المعلومات المختلفة لاتخاذ القرار الأفضل.

تعد عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية والمحور الأساسي الفعال لدراسة الإدارة ونشاطاتها. وهي لا تقل أهمية عن باقي العمليات الإدارية لأنها الوسيلة المعبرة عن قدرة المؤسسة في الوصول إلى الأهداف المرجوة. كما أن هذه الأخيرة تنتشر في جميع المستويات الهرمية، ويقوم بها كل إداري أو كل عامل، من خلال المسؤولية اللازمة وحدود صلاحياته لأداء الدور الذي يقوم به.

في ظل هذه الظروف والتحديات الجديدة التي يفرضها الانفجار المعرفي في عصر تكنولوجيا المعلومات، أصبحت المؤسسات تواجه شكلاً آخر من المنافسة يرتقي إلى درجة ثورة جديدة لمتخذي القرارات في الحصول على المعلومات بشكل أكثر تطوراً وباستعمال التكنولوجيا، فهي تسعى للبقاء والاستمرار لضمان مكانتها، وتبقى المعلومات المنبع المغذي لعملية اتخاذ القرار.

وفي هذا الإطار الذي يغلب عليه الطابع التكنولوجي، قمنا بهذا العمل لتسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات كواحد من أهم الركائز في المؤسسة، ومن هنا برزت معالم اشكالية موضوعنا والتي تمثلت في التساؤل التالي:

أولاً: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - حاسي مسعود؟

ولتوضيح هذا التساؤل نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية نحاول الإجابة عنها للإمام بمختلف جوانب الموضوع نعرضها فيما يلي:

يلي:

- ❖ ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود؟
- ❖ ما مستوى تطبيق خطوات اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود؟
- ❖ هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود؟
- ❖ هل تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة والخبرة المهنية)؟

ثانيا/ فرضيات البحث:

على ضوء ما سبق لإشكالية البحث، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود بدرجة مرتفعة.
2. مستوى مرتفع لتطبيق خطوات عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود.
3. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود.
4. لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعا لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة والخبرة المهنية).

ثالثا/ مبررات اختيار الموضوع:

- التحولات الاستراتيجية في توجهات المجتمعات والمنظمات نحو الاهتمام بالرقمنة وتكنولوجيا الاعلام والاتصال؛
- كون ان موضوع تكنولوجيا المعلومات من المواضيع الجديرة بالاهتمام في مجال الإدارة والتسيير؛
- محاولة تشخيص واقع اهتمام المؤسسات الاقتصادية في الجزائر بجانب تكنولوجيا المعلومات ومدى الاستناد عليها في عملية اتخاذ القرار؛
- الميول الشخصي عموما للمواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والتطورات المعاصرة ومدى انعكاسها على اتخاذ القرار؛
- اثناء المكتبة الجامعية وتقديم الإضافة حول موضوع تكنولوجيا المعلومات كونها من المواضيع الهامة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

رابعا/ أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:

- تسليط الضوء على أهمية كل من تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الراهنة؛
- تشخيص العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار؛
- مواكبة متغيرات الموضوع للتطورات التكنولوجية والانفجار المعرفي؛
- التعرف على أساليب وسبل تفعيل تكنولوجيا المعلومات في ظل الاتجاهات الإدارية الحديثة في المنظمات؛
- إلقاء الضوء على واقع عملية اتخاذ القرار في المنظمات الحديثة وما ينطوي عليها من مؤشرات هامة.

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع البحث أهمية كبيرة لارتباطه بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار كونها مؤسسة اقتصادية، لما له من أهمية وفوائد على المؤسسة بحد ذاتها، كما تبرز أهميته أيضا خاصة في ظل الاهتمام البالغ الذي أصبح يحيط بانتشار المعرفة واكتساب المهارة وكذا تكنولوجيا الاعلام والاتصال لدى الفرد. كما تبرز أهميته على المجتمع من حيث أهمية ومكانة المؤسسة التي تنهض بالمجتمع من خلال ما تقدمه من مخرجات للمجتمع بمختلف نشاطاتها.

خامسا/ حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - حاسي مسعود/ ورقلة.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة ابتداء من 2023/03/01 إلى غاية 2023/03/21.

- الحدود البشرية: عمال المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار- حاسي مسعود والبالغ عددهم 560 عامل.
- الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (المورد البشري، المكونات (المعدات قاعدة البيانات والبرامج)، شبكات الاتصال)، وعملية اتخاذ القرار كمتغير تابع.

سادسا/ منهج الدراسة:

لمعالجة إشكالية الدراسة وإثبات صحة الفرضيات من عدمها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وشمل ذلك في الجانب النظري بالاعتماد على مجموعة كتب ورسائل وأبحاث جامعية ومجلات ومواقع انترنت. وباستخدام الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بآراء العمال في المؤسسة في الجزء التطبيقي لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة وذلك من خلال الاستعانة باستمارة الاستبيان، وجمع المعلومات من الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة والملاحظة، ولتحليل تلك المعلومات تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 26.

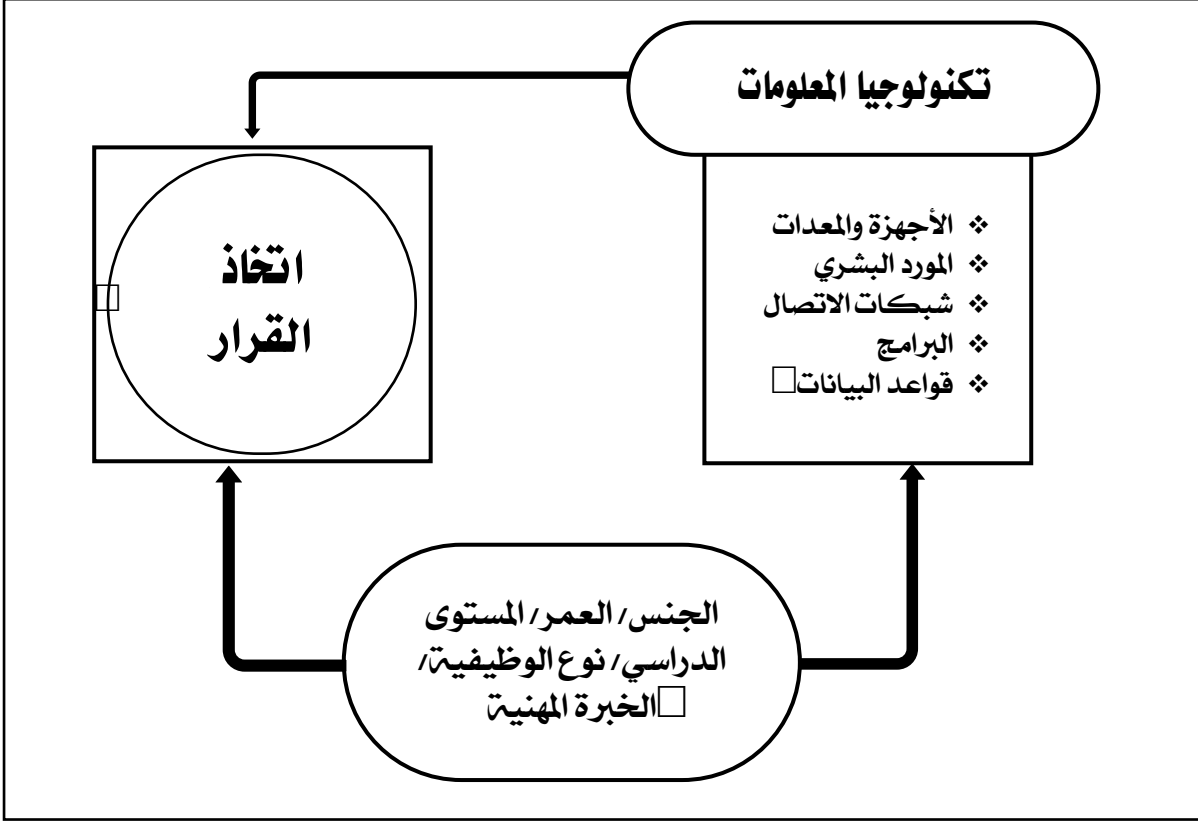
سابعا/ صعوبات البحث:

- ضبط وتحديد أبعاد متغيري الدراسة وهذا بالنظر إلى اختلافها بين مختلف الدراسات السابقة؛
- حصر المفاهيم الخاصة بالموضوع بالنظر إلى شساعته وتشعبه؛
- انشغال العاملين وانعكاسه على تحصيل استمارات الاستبيان في الوقت المحدد وجمع المعلومات.

ثامنا/ تقسيمات البحث: للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تناولنا الموضوع من خلال فصلين:

الفصل الأول ويتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار من خلال مبحثين الأول تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار ويندرج ضمنه مطلبين الأول بعنوان ماهية تكنولوجيا المعلومات والثاني ماهية اتخاذ القرار، أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار بدوره ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول الدراسات السابقة والمطلب الثاني مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة. أما الفصل الثاني يتعلق بالدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ويتضمن كذلك مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد تطرقنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

الشكل 1: نموذج لتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسة

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لدور تكنولوجيا
المعلومات في اتخاذ القرار**

تمهيد:

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهتم بها المؤسسات بشكل كبير في وقتنا الراهن، وهذا لأهميتهم البالغة في تحقيق اهداف المؤسسة، فتكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الحديثة في مجال ادارة الموارد البشرية، ويعتبر ركيزة من ركائز نجاح المؤسسات وبلوغ أهدافها، كما هو الحال لأهمية اتخاذ القرار وعلاقتها المباشرة بالفرد والجماعة في مختلف المنظمات.

وفي هذا الفصل سنقوم بدراسة أهم المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار من خلال:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار؛

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

في هذا المبحث سنحاول التطرق إلى أهم النقاط الأساسية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار، قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات، وفي المطلب الثاني تحدثنا عن ماهية اتخاذ القرار.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الواسعة الانتشار، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الكثير في حياة الأفراد والمنظمات، حيث صار من غير الممكن وجود أي نشاط معرّفي دون حاجتنا إلى تلك التكنولوجيا، كما أنها تشمل جميع أشكال التكنولوجيا والتقنيات المتنوعة التي تمكن الأفراد من معالجة المعلومات والاستفادة منها.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

أولاً/ نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات:

يشهد العالم اليوم ابتكارات وتطورات عديدة في مختلف ميادين ومجالات الحياة ، حيث أن العديد من الدول تسعى إلى مواكبة التطورات الحاصلة وبالأخص تلك التي تختص في مجال تكنولوجيا المعلومات، فأصبحت هذه التكنولوجيا من أهم المدخلات الخاصة بالعملية الإنتاجية ، وانطلاقاً من هنا أصبح هناك تحول من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد الرقمي المبني على أساس الأجهزة والمعدات الرقمية الحديثة، حيث تم الاعتماد عليها بشكل كبير في جميع مراحل العمليات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على شبكة الإنترنت، حيث أن الأفراد أصحاب المعرفة والذين يتابعوا تاريخ البشرية يجدوا أنها قد مرت بعدة تطورات وثورات وكان آخرها وأهمها ثورة تكنولوجيا المعلومات التي قد أحدثت انقطاع ما بين كل ما هو قديم واستبدلته بالجديد والعصري ويعود الفضل في ذلك إلى تراكم المعرفة ووسائل الحصول عليها وطرق تداولها بحيث أصبحت المعلومات هي المورد الأكثر أهمية وفائدة مقارنة مع باقي الموارد الكلاسيكية والتقليدية ، فتكنولوجيا المعلومات كانت ولازال لها تأثير كبير في مختلف القطاعات والنشاطات، مما أدى إلى ظهور ما يعرف اسمه بالثورة المعلوماتية ، حيث أصبحت تشكل المورد الأساسي الذي يتحكم في تيسير جميع النشاطات والعمليات دون ظهور المشاكل¹.

ثانياً/ تعريف تكنولوجيا المعلومات:

ما يشهده العالم من تحولات عميقة وجذرية هو نتيجة التطور في مجال التكنولوجيا على شتى المجالات واصبحت لا بد منها والتعايش معها وجاءت التكنولوجيا السيطرة والتحكم على الكم الهائل من المعلومات بسرعة والدقة والشمولية التي تتطلبها عصر المعلومات.

عرفت تسمية تكنولوجيا المعلومات عدة مسميات فأول ما ظهرت باسم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال (NTIC) ، ثم حذفت كلمة الحديثة لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) لانتفاء الحدائة عنها بعد ظهور أول حاسوب في منتصف السبعينات القرن الماضي باسم (ALTAIR) ، ثم بداية استخدام الانترنت في التسعينات من نفس القرن وقد ظهرت بعض

1 رزان علي عمر عبد المهدي. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان - الاردن رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية غير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط. 2016. ص 26

الأدبيات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة (IT) وتعد تكنولوجيا المعلومات من المواضيع التي تحتل مكانة كبيرة اليوم بسبب المميزات التي تحققها ، ولكنه لم يحدد لحد الآن تعريف موحد لها ، فاختلف الباحثون في تعريفها كل يعرفها على حسب مجال رؤيته.¹ وعليه فما سبق نعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف التقنيات الالكترونية والرقمية التي يتم استخدامها في تخزين ومعالجة وتناقل واستخلاص المعلومات وتوجيهها بواسطة العنصر البشري المتحكم فيها من أجل الاستفادة منها.

ثالثا/ أهمية تكنولوجيا المعلومات

يرى الباحثون أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة ومساهمة تعود بالفائدة على المؤسسات التي تستعملها في دعم اتخاذ القرارات الإدارية وتحسين إستراتيجية الميزة التنافسية، ودعم العمليات في المنظمة، وزاد دور تكنولوجيا المعلومات نظرا للتطور المتسارع في التكنولوجيا الحديثة، فأصبحت تضم عددا كبيرا من المكونات وأصبحت تستخدم لأغراض متعددة، كما تشمل وسائل الاتصال والشبكات بمختلف أشكالها ونذكر منها الانترنت، الفاكس، الهواتف النقالة، الآلات المرتبطة بالحاسوب في المصانع، الإنسان الآلي... وغيرها. تعتبر جميع المكونات المذكورة سابقا ذات أهمية بالغة ويعتبر استخدامها أساسي في بيئة الأعمال ولهذا لم تعد تكنولوجيا المعلومات داعمة للوظيفة الإدارية فقط وإنما تحول دورها إلى أن أصبحت عنصرا إستراتيجيا بالنسبة للمنظمة وهناك من يعتقد أن عوامل أخرى عملت على تحول ذلك الدور للتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمة ونذكر منها الحجم التنافسي، عوامة عمليات الأعمال، التغييرات التنظيمية.²

ويمكن ملاحظه اهميتها من خلال ما يلي:³

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الادارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ الواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الادارية.

اما بالنسبة لأهمية تكنولوجيا المعلومات للدول نجد:⁴

- ❖ الأهمية الاستراتيجية: وهي اعتماد مختلف الأسلحة العصرية على الحاسبات وتقنيات العمليات الحربية الإلكترونية.
- ❖ الأهمية الاقتصادية: وهي دور الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد العالمي، وهو مصدر القوة الاقتصادية للدول الكبرى، حيث تقدر مبيعات صناعة المعلومات خلال عام 1988 إلى / 300 / مليار دولار ويقدر حجم التجارة العالمية للصناعات الإلكترونية وأكثر من 814 مليار دولار ويقدر السوق الكلي للحاسبات والشبكات وخدماتها اليوم وأكثر من 1.5 تريليون دولار سنويا حسب تقديرات عام 1995.

1. حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البنزوية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية تخصص: مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مبراح ورفقة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، 2016-2017، ص3.

2. معمر محمد أميا التومي. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. جامعة قناة السويس - كلية التجارة للبنوك. المجلد الثامن. العدد 3. 2017. ص ص 40 و41.

3. فضيلة عزليزيه. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسه اتصالات الجزائر. المديرية العملية قالمه. مذكره مقدمه لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير- تخصص ماليه- مؤسسه- جامعه 8 ماي 1945 قالمه. 2019-2020: ص7.

4. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية القاهره - متفرع من السودان، الطبعة الثانية: 1997. ص 212.

❖ الأهمية الاجتماعية: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الثقافة والإنتاج والرخاء الاقتصادي للمجتمعات، كما أن عالم الإعلام الذي لا ينفصل عن تكنولوجيا المعلومات له تأثير بالغ على خصوصية الثقافات. لقد قدرت مساهمة التقنية في النمو الإنتاجي بين 30% إلى 70%، لذلك وسعت ثورة المعلومات وما تزال الفجوة بين الدول الغنية والمجتمعات الأخرى فلتكنولوجيا المعلومات دور مهم في تطوير الإدارة وحسن التخطيط واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى دورها في الصناعة والتصميم والإنتاج والتحكم لإنتاج الثروة، بالإضافة إلى كونه أسرع المجالات نمواً في الاقتصاد العالمي.

إيجاد سلع وخدمات جديدة: الكثير من المنظمات استطاعت أن تطور أسواقاً تجارية إلكترونية ومزادات تخدم ملايين الأفراد وهناك عدة أمثلة على سلع تقليدية أصبح يتم إنتاجها وبيعها إلكترونياً مثل الألعاب الإلكترونية، والكتب الإلكترونية وغيرها الكثير من السلع التي أوجدت فرصاً لمنظمات الأعمال لم تكن تحلم بها بدون التطور التكنولوجي.¹

رابعاً/ أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:²

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها.
- التكاليف الكلية للنظام؛ طبيعة وخبرة المستخدم.
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- أمن المعلومات.
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- إمكانية تكبير الإمكانيات؛ زمن الضمان؛ الجهود اللازمة للحفاظ على النظام.

خامساً/ أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من العناصر المترابطة، التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود من هذه التكنولوجيا، بحيث تساعد المستويات الإدارية المختلفة في إنجاز أعمالها وهذا هو تفصيلها كما يلي:³

1- الأفراد (people): ويعرف الأفراد على أنهم الأفراد الذين يتم تطويرهم وتجهيزهم بالمهارات اللازمة والذين يمتلكون الخبرة والكفاءة في استخدام التكنولوجيا والتعامل معها، حيث يمثلون المستخدمون النهائيين للبرمجيات والمعدات. وأيضاً هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين للنظام ويكاد ينفق الكثير من المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية الأفراد في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يرجع إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى ما يلي:

1. العلمي بن عطاء الله، أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات المعاصرة (من إدارة العنصر البشري إلى إدارة التقنيات)، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 10 العدد 2 (2017)، 468 - 491.

2. عماد بلعور ياسر بختاوي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع جيجل مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات جامعة محمد الصديق بن يحيى، 2020، ص 13.

3. طاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر، 2021/2020، ص ص 9-15.

المختصون: ومن هؤلاء محللو النظم ومديرو قاعدة البيانات، ومدير الاتصالات، ومدير الشبكات، ومدير ضمان الجودة والمبرمجون ومهندسو الحاسوب ولكل من هؤلاء وظيفته الخاصة، ويطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

المستخدمون: وهم مجموعة من الأشخاص ممن يشاركون في نظام العمل، ومن أبرز هؤلاء الزبائن والمشاركون في إنجاز عملية الأعمال والمشاركون في البنية التحتية.

2- البرامج (Software): يقصد بها مجموعة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل المبرمج والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة وتعرف كذلك على أنها " مجموعة منظمة من التعليمات تصدر في سياق منطقي تصدر وتعطي للحاسوب من أجل تمكينه من تنفيذ عمل معين، وهي بذلك تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية لتؤدي مختلف التطبيقات والمهام المطلوبة منها.

ومن أجل تحقيق أي غرض من الأغراض التي من أجلها تم اقتناء الحاسوب يجب أن يكون هناك برنامج يتحكم في تشغيله. والبرنامج هو مجموعة من الأوامر مكتوب بلغة خاصة، ويكون التنفيذ الإلكتروني لتلك الأوامر متحكماً في تشغيل الحاسوب لتحقيق الغرض من البرنامج، ويوجد نوعين أساسيين من البرمجيات: برمجيات النظم system software وبرمجيات التطبيقات application software، وبرمجيات النظم هي البرامج التي تهدف لتشغيل الحاسوب بسلاسة وفعالية، ومن أمثلتها "نظام التشغيل operating system"، وبرامج نسخ الأقراص، وبرامج تنظيم الملفات، تؤدي هذه البرامج مجموعة متنوعة من الوظائف مثل تحرير الملفات، وإدارة التخزين، وحسابات الموارد، وإدارة الإدخال/ الإخراج، وإدارة قواعد البيانات، نظام تشغيل الأقراص وما إلى ذلك. وأدوات الحاسوب ويتم تطوير هذه البرامج من قبل مبرمجي النظام.

بعض امثلة برامج النظام هي: DOS و Windows و BASIC و COBOL.¹

أما برامج التطبيقات فتهدف لتنفيذ الأغراض المختلفة للمستخدمين، كبرامج معالجة الكلمات أو الجداول الإلكترونية، أو برامج المحاسبة أو تنظيم المخازن.²

3- الأجهزة المادية (Hardware): وتعرف على أنها " الكيان المادي الصلب والتي تشتمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج، والتي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسات، وهي المعدات المستخدمة في إدخال البيانات كلوحة المفاتيح ولاقطات الصوت والمساح الضوئي، فضلاً عن وحدة المعالجة المركزية التي تعالج البيانات، أما وسائل الخزن فتشتمل الذاكرة الرئيسية ووحدات الخزن المساعدة كالأقراص الممغنطة، أما وسائل الإخراج فتستخدم لعرض المعلومات كالشاشة والطابعة والسماعات، ويمكن تعريف الحاسوب على أنه " نظام أو مجموعة مكونات تؤدي مهام الإدخال، المعالجة، الإخراج، التخزين، والمراقبة فهو إذا أداة معالجة المعلومات " .

4- الاتصالات والشبكات (Communication and Networks): تعد الاتصالات الحلقة التي تقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات للمستفيدين، كلما ازدادت أنشطة ومهام المنظمة أدى ذلك إلى أكثر حاجة لهذا البعد سواء من خلال ادخال بيانات أو توثيق المعلومات وإيصالها إلى طالبيها بالخصائص اللازمة.³

¹. سمير جعفر. تطبيقات حاسوبية في الإدارة. من منشورات الجامعة الافتراضية. السورية الجمهورية العربية السورية 2021. ص18.

². هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، الناشر مركز الرضا للكمبيوتر، الطبعة الأولى، دمشق 1998، ص40.

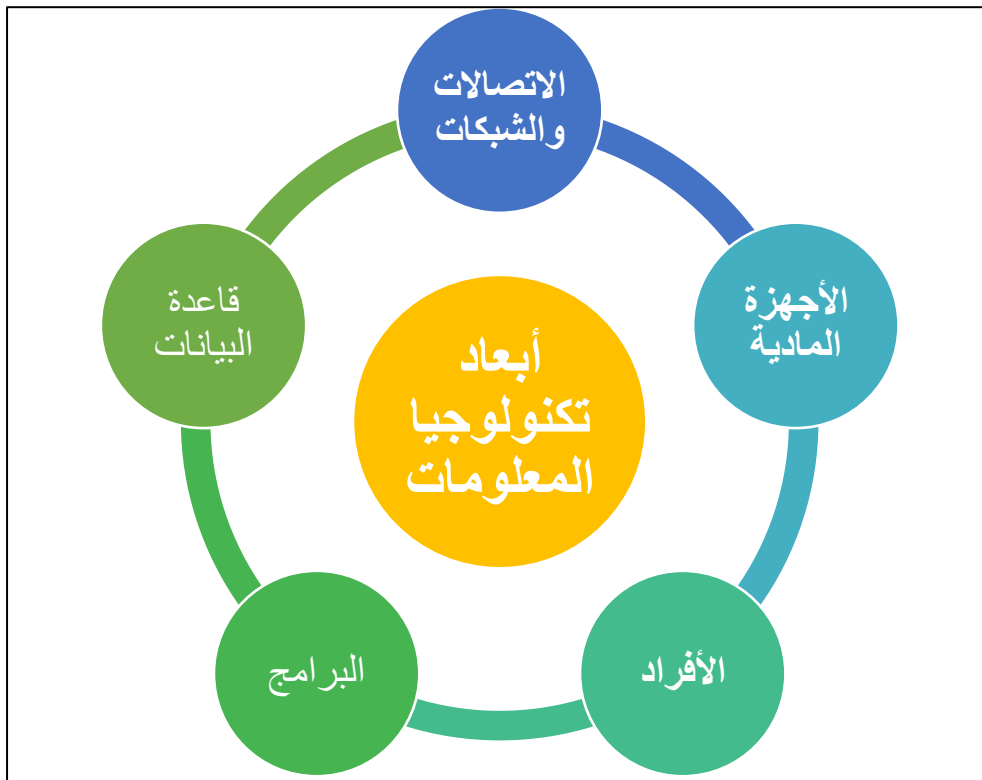
³. سعد ابراهيم، ماجد محمد صالح، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تسويق الخدمة السياحية دراسة ميدانية في عينة من المنظمات السياحية في محافظة بغداد، مجلة جامعة بابل / العلوم الصرفة والتطبيقية والعلوم الهندسية / المجلد (7)، العدد (1)، 2018، ص 92.

ومما سبق يمكن القول أن الاتصالات والشبكات عبارة على وسائل تقنية تستخدم لنقل البيانات من جهاز كمبيوتر إلى آخر أو من محطة طرفية إلى محطة طرفية أخرى، للاستفادة من جميع البيانات الموجودة على جميع المحطات الطرفية والأجهزة المركزية.

5- قاعدة البيانات (Database): وهي الوعاء الذي يحتوي على الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب ، والتي تشكل المادة الأولية التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات وهي مجموعة البيانات مهيكلة ومسجلة على وسط تخزين يمكن الحصول منها على المعلومات بسهولة ويسر كما تعرف على أنها هي مجموعة من الملفات المنظمة بحيث يسهل الوصول إليها عندما تريد استردادها " . وتنبع أهمية استخدام قواعد البيانات في المؤسسات من أنها تعطي سيطرة مركزية على حفظ البيانات واسترجاعها وإدامتها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية.¹

والشكل الموالي يوضح الأبعاد التي تحتويها تكنولوجيا المعلومات.

الشكل 2: أبعاد تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة

¹. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى - العراق، 2018، ص 47.

سادسا/ متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات

1- العوامل التي أدت الى ظهور تكنولوجيا المعلومات

العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات: رصدت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات عدداً من العوامل التي كان لها دوراً مهماً في استخدام التكنولوجيا، ومن أهم العوامل المتفق على أهميتها في هذا المجال ما يلي¹

- التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها.
- التغيير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصادياً إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثاً عن الكفاءة.
- المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف.

ونجد أيضاً بعض العوامل مثل:²

- الاستخدام المكثف للعمولة في العمليات الإنتاجية، وقد تمثل ذلك أساساً بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطوراً وأساليب عمل أشد تعقيداً مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقانات وإدارة هذه الأساليب؛
- التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها- التغيير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصادياً إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثاً عن الكفاءة؛
- تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع؛
- ثقافة تكنولوجيا المعلومات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجبالها المتعاقبة، لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل.

وهناك عدة عوامل أثرت على انتشار التكنولوجيا في كثير من دول العالم ومن هذه العوامل ما يلي:³

- تشجيع الدول المتقدمة على القيام بالاستثمارات والتطويرات التكنولوجية العلمية المختلفة؛
- تحسن الأوضاع الاقتصادية والتكنولوجية في كثير من الدول المتقدمة في خلال الأعوام من بعد عام 1970 م إلى عام 2000؛
- تشجيع الدول المتقدمة على الأبحاث التسويقية المتخصصة بالتجارات والأعمال الدولية وتشجيع القطاعات الخاصة والاهتمام بإعداد دراسات وأبحاث تسويقية دولية تهتم بمعرفة الجدوى والمنافع الاقتصادية عن كثير من الممارسات التجارية والنشاطات التجارية والاقتصادية والصناعية وغيرها؛
- تشجيع بعض الدول على التطور التكنولوجي؛
- اهتمام بعض الدول بالصناعات الحربية والعسكرية الحديثة والمتطورة؛

1. خلود عاصم، محمد إبراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 235.

2. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات. مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال. الجمهورية العربية السورية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2019، ص 36-37.

3. محمد سرور الحريري، الإدارة العالمية للمنظمات، الأكاديميون للنشر والتوزيع عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص 161-162.

- التعديلات والتطويرات على الأجهزة الإلكترونية والسلع الحديثة الكهربائية والتكنولوجية والبرمجية وغيرها من الأجهزة والمعدات.
- الخدمة الملموسة والفائدة الحقيقية السريعة العلمية والنتائج الصحيحة عند استخدام الأدوات التكنولوجية والآلات المتطورة والحديثة، فضلاً عن الدقة في النتائج والمعلومات والبيانات والأرقام والمخرجات إثر استخدام هذه الأدوات والأجهزة الإلكترونية المتطورة. كما ساهمت وسائل الإعلام على المستوى الدولي من وجود القنوات الفضائية المتعددة على نشر الأدوات والمعدات الإلكترونية والحديثة.

2- الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات

- أضحت تكنولوجيا المعلومات رمزا من رموز التقدم العلمي والتكنولوجي لهذا العصر. فقد سيطرت تقنياتها ووسائلها بمختلف أنواعها على الحياة العصرية واتسعت دائرة استخدامها خاصة وقد أصبح لها قدرة حتمية هائلة في التأثير ومواجهة واقتحام مشاكل المجتمع وتقديم حلول غير تقليدية لتغلب عليها بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن. انعكست التكنولوجيا الحديثة على المؤسسات بكافة أشكالها ومجالاتها، وأنتجت أوضاعا وممارسات جديدة أثرت على كفاءة وفعالية هذه المؤسسات، وأهم تلك الآثار التالي:¹
- اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال، وانعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال والحديثة.
 - تضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات، إذ يكفي أن تتحقق للمؤسسة أيا كان موقعها آليات الاتصال حتى يمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة.
 - عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات، إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس الكفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال، وفي حقيقة الأمر كثير من أهم وأنجح المؤسسات المعاصرة لا يزيد حجمها عن بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة.
 - سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات والعاملين فيها والعملاء والموردين، بغض النظر عن المسافات واختلاف التوقيت.
 - القدرة على تعديل المنتجات والخدمات بحسب طلب الزبائن والمستفيدين.
 - تتمكن التقنيات من تخليق مواد جديدة وتتغلب على نقص الخامات والموارد الطبيعية، ومن ثم يكون الإنسان هو المورد النادر الحقيقي.
 - التحول من أنماط وأساليب الرقابة الخارجية على البشر إلى أنماط الرقابة الذاتية.
 - ارتفاع معدلات رواتب ودخول العاملين ذوي المعرفة، وتقارب مستوياتها في أسواق العمل المختلفة وانخفاض مستويات الرواتب للعاملين العاديين الذين يعملون في الأعمال الروتينية، وبالتالي إعادة توزيع الرواتب.
 - انخفاض وقت العمل للفرد، وزيادة أوقات الفراغ، في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة.
- إضافة الى ذلك آثار تكنولوجيا المعلومات على الإدارة وقد أحدثت هذه السمات وتقنيات المعلومات آثارا هائلة على النسيج الإداري يمكن رصد بعضها في التالي:²
- المساعدة في تخفيض حجم الجهاز الإداري واختصار النفقات بالتالي (بتقليص الإدارة الوسطى في الأساس).
 - توزيع قدرة الإدارة العليا على التخطيط والرقابة في ذات الوقت والسماح بدرجات أكبر من اللامركزية وتفويض السلطة وتوزيع عملية اتخاذ القرارات.
 - توسيع وتنمية وتنشيط قنوات الاتصال وابتكار أساليب جديدة في الاتصالات الإدارية تتلخص في قيود الوقت والزمان والمكان.

¹ نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي العدد التاسع، المجلد الثاني، 2016، ص ص 62-263.

² هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، الناشر مركز الرضا للكمبيوتر، الطبعة الأولى، دمشق، 1998، ص 228.

- المساعدة على تركيز الإدارة في المهام الاستراتيجية والتخفيف من الأعباء الروتينية.
- إن من أهم الآثار الناتجة عن تبني تكنولوجيا المعلومات على جوانب المنظمة نذكر منها ما يلي:¹
- التأثير على إنتاجية المنظمة أكدت مختلف الدراسات مؤخراً أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيراً أساسياً في نمو المنظمات، خاصة عندما يرافق إدخال هذه الأخيرة إدخال تغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة، فقد بينت أن معدل الانتاجية كان أعلى لدى المنظمات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات.
- التأثير على القوى العاملة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثير آخر هو ادخال متطلبات جديدة حول القوى العاملة ، من هذه التغيرات زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع زيادة كبيرة نسبياً، حيث أن معدل الأجر السنوي في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إضافة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيداً وتطوراً من التجهيزات المستعملة سابقاً، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمالة أعلى خبرة و تعلماً، كما يحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور التجهيزات و البرمجيات.

3- التحديات والمعوقات التي تواجهها تكنولوجيا المعلومات.

- تعيش الإدارة اليوم عصراً يمتاز بالعديد من المتغيرات والتحديات التي تفرض على بيئة الأعمال العديد من التحديات العالمية والمحلية حيث تدفعها الى تبني استراتيجية تؤدي الى المزيد من الابداع والابتكار وتحقيق الكفاءة والفاعلية كيف تحقق هذه المؤسسات لنفسها البقاء والاستمرارية والقدرة على المنافسة ومواجهه التحديات.
- ونذكر منها ما يلي:²
- الثقافة التنظيمية: وهذا نظراً لاختلاف قيم وآراء الأفراد في دعم المعرفة، ولتحقيق ذلك يجب العمل على بناء ثقافة تعاونية تشجع على تبادل المعرفة والمعلومات بين أفراد المنظمة .
- الأساليب التكنولوجية: يجب على إدارة المعلومات تطبيق الأساليب والبرامج التكنولوجية الحديثة التي تكون في العادة ذات تكلفة عالية ، كما يلزم توفير موارد بشرية تميز بالتدريب اللازم للتعامل مع هذه الأساليب.
- التمييز بين المعلومات المهمة والغير مهمة: حيث يوجد بعض المعلومات التي لا تعتبر ذات أهمية.
- اختلاف بعض الدول والحكومات مع الشركات والمؤسسات الأجنبية والخارجية على نشر وتوزيع ونقل التكنولوجيا المتطورة والحديثة.
- اختلاف القوانين الحكومية فيما بين الدول وتعدد وتنوع القرارات والقوانين الرسمية الصادرة عن الحكومات بشأن عمليات نقل التكنولوجيا الحديثة من دولة إلى أخرى.
- سيطرة بعض الحكومات على المنشآت والإدارة العالمية ووقوف بعض الدول والمؤسسات الحكومية عائقاً في وجه المنشآت المتطورة والمصانع الحديثة.

¹ . جوهر بن رجبال ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 4، العدد 1، 2013، ص 212.

² . وليد مرتضى. نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة: القرض الشعبي الجزائري. بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري وكالات الوادي خلال الفترة 2012 و2013. علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير. فرع: علوم التسيير. التخصص: انظمة معلومات ومراقبة التسيير. جامعة قاصدي مراح ورقلة. نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: (30/06/2014) 2014-2013، ص 41.

المطلب الثاني: ماهية اتخاذ القرار

أولاً/ تعريف عملية اتخاذ القرار:

تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الادارية وعلى الرغم من أن "سايمون" اعتبر ان اتخاذ القرار مرادفا للإدارة، وأن "وايت" اعتبر ان اتخاذ القرار هو القلب النابض للإدارة، إلا أن عملية اتخاذ القرار ليست سهلة لكثرة تعقيدها من جهة، وكثرة المؤثرات التي تواجه متخذ القرار من جهة ثانية، ولكنها تتطلب عددا من الإجراءات والأنشطة العلمية للوصول إلى قرارات رشيدة.

جاء في اللغة "قر" بمعنى سكن واطمأن، وقر الأمر رضا عنه وأمضاه وتقرر الأمر بمعنى ثبت واستقر، والقرار هو ما انتهى إليه الأمر.¹

ويشير اتخاذ القرار إلى عملية اختيار دقيق بعد دراسة تحليلية موسعة لعدد من البدائل المتاحة التي يمكن اتباعها للوصول الى تحقيق الاهداف المرجوة.²

ويقول "هربرت سايمون" في تفسيره لعملية اتخاذ القرار "أن اتخاذ القرار هو قلب الادارة وان المفاهيم النظرية للإدارة يجب أن تستند على منطق وسيكولوجية الاختيار الإنساني"، حيث نلاحظ من هذا التعريف يركز على العنصر الانساني والنواحي النفسية في الاختيار.³

كما ان عملية اتخاذ القرارات هي "الاختيار القائم على اساس بعض المعايير مثل اكتساب حصة من السوق، تخفيض تكاليف، توفير الوقت، زيادة حجم الانتاج، ويتأثر اختيار البديل الافضل الى حد كبير بواسطة المعايير المستخدمة"⁴

من التعاريف السابقة نستنتج ان لاتخاذ القرارات عناصر أساسية مشتركة هي:

- ان اتخاذ القرار يمثل عملية ذهنية او حركية او كليهما يتم من خلالهما الوصول الى القرار المناسب؛
- ان اتخاذ القرار يقوم على اساس الاختيار بين عدة بدائل او خيارات حيث يمثل البديل الذي يتم اختياره هذا القرار؛
- أن هناك هدفا أو غاية من وراء اتخاذ القرار حيث يتمثل الهدف في حل مشكلة ما او تعديل وضع قائم.

إن اتخاذ القرار في أي أمر، وربما يترتب على أي قرار مشاكل وخسائر كبيرة، فمدير شركة ما إذا أخطأ في اتخاذ قرار، فمن الممكن أن يؤثر سلبا على الشركة، وعلى موظفيها، وإن الطيار إذا اتخذ قرارا غير مناسب وخاطيء، فمن الممكن أيضا أن يذهب بأرواح الركاب إلى التهلكة.

لذلك يجب على كل شخص قبل أن يتخذ قرارا بشأن أي مشكلة، أو أي أزمة ما، أن يعرف ما هي خطوات اتخاذ القرار؟ وأن يختار القرار المناسب والملائم لحل هذه المشكلة.

¹ سعيد يس عامر وعلى محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، الطبعة الثانية، القاهرة، 1998 ص 425.

² نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة، عمان، الطبعة 6، سنة 2003، ص 40.

³ المرجع نفسه، ص 129.

⁴ المرجع نفسه، ص 140.

ثانيا/ خطوات اتخاذ القرار: ¹

1. تشخيص المشكلة: وهي أهم خطوة، فيجب على كل مدير بيده اتخاذ القرار، وأن يتعرف إلى مسببات تلك المشكلة وأن يتعرف إلى أبعادها.
2. جمع البيانات والمعلومات: جمع البيانات والمعلومات الدقيقة من أكثر من مصدر، وتحديد أحسن الطرق للحصول عليها، يساعد المدير في الوصول إلى القرار المناسب.
3. تحديد الحلول المتاحة وتقييمها: وفي هذه الخطوة يجب الأخذ بعين الاعتبار درجة الملائمة بين الحل والمشكلة، ومدة الحل الأنسب للمشكلة، علاوةً على ذلك مصلحة المؤسسة وموظفيها.
4. اختيار الحل المناسب للمشكلة: وهنا يقوم المدير أو الشخص المسؤول باختيار الحل الأنسب، وفقاً لمعايير واعتبارات موضوعية، منها:

- أن يحقق الحل الهدف المنشود لتخطي المشكلة.
- مراعاة قبول الأفراد هذا الحل.
- درجة السرعة المطلوبة في الحل للوصول لتحقيق الهدف المنشود.
- كفاءة هذا الحل، ومدى نجاحه في تحقيق الهدف.

5. متابعة تنفيذ القرار وتقييمه: إن متابعة القرار وتقييمه يقع على عاتق من يتخذه، فيجب على من يتخذ القرار، أن يختار الوقت المناسب للإعلان عن القرار؛ حتى يسهل عليه أن يتابع تنفيذه، وبعد تطبيق القرار يجب على المدير أن يرى مدى تحقيق هذا القرار لحل المشكلة، أيضاً عملية المتابعة للقرار تجعل المرؤوسين يطبقون هذا القرار على أكمل وجه، وتنمي لديهم روح المشاركة. فالمشاركة في اتخاذ القرار تلعب دوراً هاماً في مدى تحقيقه للهدف المنشود، وتساعد في جعل القرار أكثر قبولاً بين العاملين، والمشاركة أيضاً تساعد في تحقيق الثقة المتبادلة.

ولا بد من التأكيد على أن اتخاذ القرار لا يجوز أن يقع تحت ظرف المجاملات، فمن المؤكد سيكون قراراً سلبياً فاشلاً، أيضاً لا يجب أن يتأثر بالعواطف، بالإضافة إلى ذلك، فالشخصية تلعب دوراً هاماً في اتخاذ القرار، فلا للعجلة؛ لأن من شأنها أن تفشل اتخاذ القرار السليم، أيضاً لا للتردد والتراجع.

فدائماً اتخاذ القرار لا يكون نهاية المطاف، بل يكون البداية، لذلك يجب التفكير جيداً، والمشاورة، ومراعاة كل الأسباب للوصول لقرار سليم، وفي حال لم ينجح القرار المتخذ نقوم باختيار البديل الذي اخترناه في المرتبة الثانية من قائمة البدائل المدروسة.

ثانيا/ نظريات اتخاذ القرارات:

لقد جاءت النظريات المتعلقة باتخاذ القرارات الإدارية متأخرة قياساً للنظريات الإدارية والتنظيمية الأخرى بالرغم من الأهمية الكبيرة التي تعطي لهذه العملية في التنظيمات الحديثة، وبالتالي يمكن القول أن اتخاذ القرارات الإدارية كحقل دراسة لم يكن شائعاً إلى أن ظهرت النظريات الكلاسيكية في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينات منه، ثم ظهر كتاب السلوك الإداري

¹ Charles A. Gallpher, Hugh J. Watson, **Quantitative Methods for Business Decision**, McGraw – Hill inc. Standard Ed. Y. W. – 1980, p120

الذى وضعه هيربرت سايمون في بداية الأربعينيات من القرن الماضي، ومنذ ذلك الحين بدأ أدب اتخاذ القرارات يحتل أهمية كبيرة في الموضوعات الأكاديمية والعملية والتطبيقية.

I. النظريات الكلاسيكية- التقليدية: تعتبر هذه النظريات نتيجة تفاعل عدة تيارات كانت سائدة خلال تلك الفترة، وكان محور تفكير روادها يدور حول تقسيم العمل لتحقيق الكفاءة الإنتاجية، ومن روادها فريدريك تيلور، هنري فايول، فرانك جلبرت ولندول ايرويك.¹

1. **نظرية الإدارة العلمية:** من خلال دراسات تيلور لعنصري الوقت والحركة، ودعوته إلى تطبيق الأساليب العلمية بدلاً من التقليدية التي تعتمد على التقدير الشخصي، والتعاون بدلاً من الفردية، كل ذلك ساهم في عملية اتخاذ القرارات. وبالتالي وجهت الانتقادات للنظرية والتي تمثلت في إغفال الجوانب السلوكية والاجتماعية باعتبار أن العاملين كالألات يستخدمها المدير.

2. **نظرية التقييم الإداري:** من أشهر روادها (هنري فايول، جلبرت، ايرويك).

أما هنري فايول اقترح بعض التوصيات لترشيد سلوك المدير، تلك التوصيات تساهم في عملية اتخاذ القرارات، وهي:

- المصلحة العامة تسمو على المصلحة الشخصية؛
- على المدير أن يتأكد من أن الخطة أعدت بحكمة؛
- قدرة المدير على الابتكار وخلق الحلول الملائمة؛
- وجود رقابة شاملة تشرف على سير الخطة الموضوعية والتعليمات الصادرة وبيان نقاط الضعف والأخطاء من أجل تقييمها ومنع تكرارها؛
- ضرورة أن يتوفر لدى متخذ القرار عدد من السمات أهمها: الثقافة، سعة الاطلاع، المعرفة المتخصصة في العمل، الخبرة؛
- روح التعاون بين المدير ومرؤوسيه؛

أما (فرانك جلبرت) ركز مفهوم اتخاذ القرارات على ضوء فكرة اختيار البديل المناسب بين البدائل المتعددة والمتاحة، وبين المعايير والأسس التي بموجبها يتم تحديد البديل الأنسب، ومن أهم هذه المعايير: الوقت، التكلفة، الجهد والإمكانات المادية المتاحة.

بينما (ايرويك) أكد في دراسته وأبحاثه على أهمية دور التفويض في فعالية القرارات الإدارية، ويرى أن نجاح المدير في تفويض بعض سلطاته هو أحد الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى نجاحه في اتخاذ قراراته، ومن خلال أهمية التفويض أكد على أسلوب المشاركة في عملية اتخاذ القرارات.²

II. النظريات السلوكية: اقترح (سايمون ومارس) نموذج لاتخاذ القرارات يركز على أربعة عناصر هي: مستوى الطموح، القيمة المتوقعة للمكافآت، البحث المتواصل، ومستوى الرضا. وأعتبر (سايمون ومارس) أن العلاقة بين مستوى الطموح ومستوى الرضا هي الضابط الرئيسي في عملية اتخاذ القرارات، وهذه النظرية تركز على عدة افتراضات أهمها ما يلي:³

- كلما أنخفض الرضا كلما زاد البحث عن قيم ومكاسب متوقعة؛

¹ علي محمد إبراهيم كردي، الإدارة والقيادة، ط 1، وادي النيل للتنمية البشرية، القاهرة، 2011 م، ص 90.

² فيصل فخري مراد، الإدارة: الأسس والنظريات والوظائف، عمان، 1982، ص 44.

³ سلسلة الإدارة المثلى، القيادة الإدارية الفعالة، مكتبة لبنان، الطبعة الأولى، بيروت، 2001، ص 20.

- كلما زاد البحث عن القيم والمكاسب كلما زاد مستوى القيم والمنافع المتحققة؛
- كلما زاد مستوى القيم المتحققة كلما زاد مستوى الرضا؛
- كلما زاد مستوى القيم والمنافع كلما زاد مستوى الطموح؛
- كلما زاد الطموح كلما أنخفض مستوى الرضا.

يلاحظ بأن هذه النظرية استبدلت نموذج الرجل الاقتصادي الذي يسعى للحصول على الحد الأقصى للمنفعة، بنموذج الإداري المتمثل بالرضا والقبول بأقل من الحد الأقصى للمنفعة.

III. النظريات العلمية- الكمية: لقد برزت مؤخرا أهمية استخدام الأساليب العملية والتحليل الكمي في الإدارة كأداة فعالة لاتخاذ القرارات في المجال الإداري، وذلك نتيجة لتوسع حجم المنظمات وزيادة المنافسة بينها، فالأساليب التقليدية التي تعتمد على الخبرة السابقة لمتخذ القرار وأسلوب التجربة والخطأ أصبحت غير مجدية لحل المشكلات المتجددة والمعقدة.¹

من الملاحظ أن (السير فرانشيس باكون) يعتبر أول من قدم وصفا للأساليب العلمية قبل فترة طويلة، كانت بمثابة الدليل لإجراء البحوث الفيزيائية، وقد جذب نجاح الأسلوب العلمي في العلوم الطبيعية الاهتمام بها في المجالات الصناعية والإدارية، لذا نجد أنه قد تم سريعا تطبيق تلك الأساليب العلمية في مجال الإدارة.

ويؤكد (على السلمي) على أن البداية الحقيقية للأسلوب المتكامل لتطبيق المنهج العلمي في علاج المشكلات الإدارية (بحوث العمليات) يرجع إلى فترة الحرب العالمية الثانية. يلاحظ أنه بعد تطبيق أسلوب بحوث العمليات في حل المشاكل الإدارية، فقد أدى ذلك إلى تطوير الأسلوب العلمي لاتخاذ القرارات الإدارية. حيث يعتمد الأسلوب العلمي لاتخاذ القرارات على مجموعة الخطوات تتمثل في: تعريف المشكلة، جمع البيانات، تحديد البدائل، تقييم البدائل، اختيار البديل الأفضل، وتطبيق الحل.

وتؤكد (سونيا البكري) بأن استخدام الأساليب الكمية في الإدارة يعتبر امتدادا للاتجاه العلمي لأنها تعبر عن اتجاه الفكر الإداري في العصر الحديث. وقد أوضحت أن هناك العديد من المزايا والفوائد من تطبيق المدخل العلمي لعملية اتخاذ القرار، فهي تعين متخذ القرار بطريقة منتظمة وقدر كبير من الدقة، كما تتيح له الفهم الأفضل لكيفية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى أن وضع المشكلات الإدارية في شكل كمي وبطريقة دقيقة يسهل من عملية تطوير البدائل.

ثالثا/ أنواع القرارات:

هناك عدة تصنيفات للقرار نذكر منها:

التصنيف الأول: حسب البيئة التي يصنع فيها القرار

يشمل المناخ على المؤثرات والقيود والتغيرات البيئية التي تؤثر على عملية صنع القرار ويمكن القول بشكل عام أن القرارات تصنع في ثلاث حالات مختلفة هي:²

¹ سونيا محمد البكري، استخدام الأساليب الكمية في الإدارة، مطابع الإشعاع، الإسكندرية، 1997، ص30

² نفس المرجع، ص34

أ - حالة التأكد: يكون متخذ القرار في هذه الحالة في حالة تأكد تام بحالة الطبيعة التي ستحدث وفي هذه الحالة توجد حالة واحدة وتكون هناك معلومات كاملة ومؤكدة عنها تمكن من التنبؤ بنتائج كل بديل مسبقا وقبل التنفيذ.

ب - حالة عدم التأكد: يواجه متخذ القرار في هذه الحالة عدة حالات طبيعية، ويكون صانع القرارات في موقف ليس لديه فيه المعلومات الكافية والكاملة عن مختلف الحالات وبالتالي لا يستطيع إعطاء احتمالات للناتج المرتبطة بالبدائل المختلفة لحل المشكلة.

ج - حالة المخاطرة: هذه الحالة تقع في مكان ما بين حالة التأكد وحالة عدم التأكد، وفي هذه الحالة تتوفر لدى صانع القرار بعض المعلومات الخاصة بنتائج البديل، مما يمكنه من تقدير احتمال النتائج إذا تم تنفيذ البديل، فنتائج البديل تكون معروفة بعض الشيء فقط.

التصنيف الثاني: حسب المشاركة في اتخاذ القرارات

يمكن تبويب القرارات حسب نوع المشاركين في صنعها إلى ما يلي:¹

1- القرارات التنظيمية: وهي القرارات التي يتخذها المدير باعتباره عضوا في التنظيم، أي عندما يعمل بصفته الرسمية أثناء القيام بوظائفه باعتباره مسؤولا عن التنظيم، كالقرار الصادر بشأن تعيين أو نقل موظف ما.

2- القرارات الشخصية: وهي تلك القرارات التي يصدرها المدير بصفته الشخصية وليس باعتباره عضوا مسؤولا عن التنظيم، أي تلك القرارات المتصلة بتصرفاته الشخصية، كالقرار الصادر بتخصيص مدة شهر إجازته السنوية وقضائها بالخارج.

التصنيف الثالث: حسب تكرارها

ميز SIMON بين القرارات المبرمجة والقرارات غير المبرمجة:²

1- القرارات المبرمجة: واعتبارها إجراءات روتينية متكررة، تحكمها قواعد واضحة وتعتمد هذه القرارات على الخبرات الشخصية لمتخذها وعلى معرفة المواقف السابقة المماثلة. وتستعمل هذه القرارات لحل المشاكل البسيطة والتي لا تحتاج إلى تحليل طويل وتكون المعلومات فيها صحيحة ودقيقة. ويمكن تعديل هذه القرارات أو إلغاؤها دون نشوء آثار ضارة بالمؤسسة. ومن أمثلتها العديد من المشاكل اليومية المتكررة التي تواجه المديرين في عمليات الإشراف والمراقبة على سير العمل اليومي كالقرار الذي يتخذ للقيام بترتيب أصناف المنتجات على رفوف المحل.

2- القرارات غير المبرمجة:

تتصف هذه القرارات بأنها غير روتينية وغير متكررة ولا توجد مواقف معروفة مسبقا لحلها لأن المؤسسة تواجهها لأول مرة. وعادة ما يصعب تجميع المعلومات الكافية لهذا النوع من المشاكل وبالتالي فان الظروف التي تسود هذه الحالة هي ظروف عدم التأكد، ومن أمثلتها توسيع خطوط المنتجات والاندماج مع مؤسسات أخرى وبالتالي لا توجد أنماط محددة لحل هذا النوع من المشاكل. ففي هذه الحالة وعندما يحدد المشكل المطروح وغير المتوقع أو المبرمج، فانه بإمكان المسير الاستعانة ببعض الخوارزميات والبراهين التي يتوقع أن تساعد كثيرا على التقدم في مرحلة الحل واتخاذ القرار.

¹ نفسه، ص 36.

² H.Simon, Le nouveau management – la decision par ordinateur, Economisa, Paris, 1994, p 39.

التصنيف الرابع: حسب المستوى التنظيمي

حسب Anthony يمكن تصنيف القرار حسب المستوى التنظيمي إلى ثلاث أنواع:

أ- القرارات العملية

وهي قرارات لامركزية ومتكررة تتعلق على سبيل المثال بالأسعار وبرامج الإنتاج ومستوى المخزونات الخ. تصنع هذه القرارات في المستويات التنظيمية الدنيا وتتخذ في ظروف التأكد التام ونتائجها تكون معروفة مسبقاً.

ب- القرارات التكتيكية

ترتبط بمحاكم المؤسسة وحيارة الموارد: الهياكل والمسؤوليات وتدفق المعلومات، تطوير الموارد وبصورة خاصة الموظفين والمواد الأولية وهذه القرارات تتخذ في المستويات التنظيمية الوسطى في ظل ظروف عدم التأكد النسبي ولا توجد لهذا النوع من القرارات إجراءات معروفة مسبقاً.

ج- القرارات الاستراتيجية

وهي القرارات التي تخص الخيارات الكبرى للمؤسسة من أهداف التنمية والتوجهات فيما يتعلق بالإنتاج أو نوع النشاط الذي تريد المؤسسة الدخول إليه. وهذه القرارات تتطلب زمناً أطول مقارنة بالقرارات السابقة وتتخذ من المستويات التنظيمية العليا للمؤسسة.

رابعاً/ أهمية عملية اتخاذ القرار:

تعتبر عملية اتخاذ القرارات محور عمل المدير فهو يتخذ قراراً عندما يوقع على أي وثيقة، وهكذا فإن اتخاذ القرارات هو من المهام الأساسية للمدير أو الرئيس ، وتزداد أهمية هاته العملية مع زيادة تعقيد أعمال المؤسسة وتوسعها وتنوعها ، وتزايد التحديات التي تواجهها من تغيرات متسارعة ومنافسة حادة، وقد أصبح أساس الحكم على المدير الناجح هو كفاءته ومقدرته في اتخاذ القرارات الصائبة والسليمة والاختلاف في ذلك يعني تجمد العمل وشل النشاط وبالتالي اضمحلال المؤسسة وفنائها وكذا ترتبط كفاءة وفعالية المؤسسة بكفاءة وسلامة القرارات التي تتخذ في مستويات مختلفة.¹

خامساً/ محددات وعناصر اتخاذ القرار:

وتتحكم في عملية اتخاذ قرار مجموعة من المحددات ولا يمكن اتخاذ قرار عقلائي الا بوجودها وتمثل فيما يلي:

حصر وضبط الامكانيات المادية والبشرية المتاحة ومدى قدرة الادارة على استخدام تلك الامكانيات مستوى الضغوط المختلفة، مصادرها، واتجاهاتها، والحسابات التي توضع لمواجهةها، ومن ثم تقدير درجة الاستجابة المنتظرة من الطرف الذي يعنيه القرار أو الذي سيواجه له ودرجة التأييد أو المعارضة من قبل المنفذين ومدى اقتناعهم لبث الحماس والمشاركة في تنفيذ القرار.² إذن فعملية اتخاذ القرار هي الاختيار القائم على اساس عدة معايير لبدل واحد من بين بديلين محتملين او أكثر بغرض تحقيق هدف.

¹ حسين حريم، شفيق حداد وآخرون، أساسيات الإدارة، دار الحامد، الأردن، 1998، ص 139.

² سعد الدين عشاوي، الإدارة- الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1421هـ ص 88.

وبهذا يعتبر القرار بمثابة الوسيط بين التفكير والفعل الحقيقي وتنطوي عملية اتخاذ القرار على ثلاثة عناصر اساسية وهي:

الاختيار: قد يتوافر لمتخذ القرار حرية واسعة في الاختيار في بعض الظروف و قد تنعدم هذه الحرية تماما في ظروف اخرى ان اخت درجات حرية الاختيار من الموضوعات الهامة في الادارة وهي نتيجة لأن المدير عليه ان يتخذ قرارا في ظروف بيئية تتكون من قيود انسانية ، قيود فنية ، قيود اقتصادية ، بصرف النظر عن المستوى فالمشرف على العمال عليه ان يتخذ قراراته داخل قيود محددة كالسياسات و الاجراءات و الجداول التي تحددها الادارة العليا، ورئيس مجلس الادارة عليه ان يتخذ قراراته في ظل قيود قانونية او اجتماعية و اقتصادية، وكلما اتجهنا الى المستويات العليا في الهيكل التنظيمي كلما زادت القيود التي تضبط الاختيار والعكس.

البدائل: ان الادعاء بان المشكلة ليس لها سوى حل واحد، يرجع عادة الى عدم كفاية التحليل او الى العجز في تكوين البدائل، لأن عملية اتخاذ القرار تتطلب وجود عدد كبير من البدائل وعلى المدير في مثل هذه الحالات، تخفيض عدد البدائل الى أدنى حد ممكن.

الاهداف والدوافع: ان العنصر الثالث هو الاهداف والدوافع وتأتي أهمية هذا العنصر ضرورة استخدام معيار محدد لاختيار البديل، ومن الطبيعي ان لكل قرار دافع معين، وتعتمد نتائج القرارات على اهمية الدوافع التي تحرك السلوك وعلى قوتها، فقوة الدافع تحدد الاهمية النسبية للهدف المرغوب تحقيقه.

سادسا/ العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار:

مهما تعددت وتنوعت القرارات التي يتخذها المدير او المسير، فإنها تتأثر بمجموعة من العوامل، بعضها داخل المنظمة وبعضها الاخر خارج المنظمة، وبعضها الأخر سلوكي او انساني، بالإضافة الى عوامل كمية اخرى ترتبط بالتكلفة والعائد المتوقع¹ ويمكن توضيح العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار كما يلي:

عوامل البيئة الداخلية:

وتتمثل في العوامل التنظيمية وخصائص المؤسسة وتؤثر هذه العوامل على الظروف المحيطة بمتخذ القرار، وكذا تأثير القرار على الافراد داخل المؤسسة والموارد المادية والبشرية التي تمتلكها المؤسسة ونذكر أهمها:

- عدم وجود نظام معلومات داخل المؤسسة يفيد متخذ القرار بشكل جيد؛
- عدم وضوح درجة العلاقة التنظيمية بين الافراد والادارات والاقسام؛
- درجة المركزية وحجم مؤسسة؛
- درجة وضوح الاهداف الاساسية للمؤسسة؛
- مدى توافر الموارد المالية والبشرية والفنية للمؤسسة؛
- القرارات التي تصدر عن مستويات ادارية اخرى.

¹ كاسر نصر المنصور، نظرية القرارات الإدارية مفاهيم وطرائق كمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2000 ص 35.

عوامل البيئة الخارجية:

وتتمثل هذه العوامل في الضغوط الخارجية المحيطة بالمؤسسة والتي تخضع لسيطرتها بل ان ادارة المؤسسة تخضع لضغوطها وتمثل فيما يلي:

الظروف الاقتصادية والسياسية والمالية السائدة في المجتمع؛
التطورات الثقافية والتكنولوجية والبنية التحتية التي تقوم عليها الأنشطة الاقتصادية؛
الظروف الانتاجية القطاعية مثل المنافسين والموردين والمستهلكين؛
العوامل التنظيمية الاجتماعية والاقتصادية مثل النقابات والتشريعات والقوانين الحكومية والراي العام والسياسة العامة للدولة وشروط الانتاج.

عوامل شخصية ونفسية:

تشعب العوامل النفسية فمنها ما يتعلق ببواعث داخلية للشخص، ومنها ما يتعلق بالمحيط النفساني المتصل به وأثره في عملية اتخاذ القرار خاصة في حال اختيار بديل من مجموعة البدائل المتاحة، أما العوامل الشخصية فتتعلق بشخصية متخذ القرار وقدراته، فالقرار يعتمد على كثير من المميزات الفردية والشخصية للفرد والتي تطورت معه من قبل وصوله الى المؤسسة وعليه تشكل عمليات اختيار الأفراد وتدريبهم عوامل مهمة في نوعية القرارات المتخذة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الدراسة، حيث أنها تمثل الإطار الفكري المرجعي للدراسة، وقد تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة سواء كانت محلية أو عربية أو أجنبية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار وفي هذا المبحث قمنا بمحاولة لعرض أهم الدراسات السابقة، حيث تم تقسيم المبحث هذا إلى مطلبين تطرقنا من خلاله في المطلب الأول إلى الدراسات السابقة، تم تطرقنا إلى موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة وذلك في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات العربية

أولا/الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

دراسة الطاهر ونوال (2021)، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية، دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، والوقوف على مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات وإبداع العملية، طبق الدراسة على عينة قصدية قوامها 58 فرد باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتمادا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات..

¹ الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية. دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 6، العدد 2، 2021، ص ص 9-28.

وقد اظهرت نتائج الدراسة من خلال المؤشرات الإحصائية ما يلي:

- تباين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث أولويتها، حيث تهتم بالدرجة الأولى بالأجهزة المادية ثم البرامج ثم قواعد البيانات ثم الأفراد وأخيرا الاتصالات والشبكات.
- وجود علاقات ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبداع العملية بدرجة متوسطة، مما يؤكد إدراك أفراد العينة للدور المهم الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم وتعزيز قدرة العاملين بالمؤسسة على إبداع العملية.

دراسة خالد رجم وآخرين (2021)، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة عملية التدقيق الداخلي، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كفاءة عملية التدقيق الداخلي في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، حيث تم استخدام أداة المقابلة مع مدير التدقيق بالإضافة الى توزيع استبيان على موظفي مديرية التدقيق على عينة قدرها ستة مدققين داخليين في المؤسسة محل الدراسة، وخلصت الدراسة الى نتائج اهمها:

- أن المؤسسة لديها جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجهزة، برامج، شبكات بأبعادها المختلفة، في حين عدم وجود تأثير قوي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة وجودة التدقيق الداخلي وهذا راجع الى نسبة الاستغلال لتكنولوجيا المعلومات الضئيلة سواء في وظيفة التدقيق او حتى بعض الوظائف الأخرى.

دراسة رزان علي عمر عبد المهدي 2016، بعنوان -أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية².

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة بأبعادها الأجهزة، البرمجيات وأمن المعلومات بالإضافة إلى عناصر المزيج التسويقي والتي تتمثل ببعدي المكان والترويج على جودة الرعاية الصحية المتمثلة بالتعاطف والتوكيد، وتم إجراء الدراسة بأسلوب المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة التي تم تصميمها لموضوع هذه الدراسة، حيث تم اعتماد عينة ملائمة بلغ تعدادها 203 مبحوثا من المدراء في الإدارتين الوسطى والعليا في مركز الحسين للسرطان ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-أغلب أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم الخبرة والمعرفة في آلية إنجاز العمل بكفاءة وفاعلية كون أن عينة تمثلت بالمدراء في الإدارتين الوسطى والعليا في مركز الحسين للسرطان ومن يحملون مؤهل علمي سواء كان بكالوريوس أو ماجستير وذلك من خلال النتائج التي ظهرت من العوامل الديمغرافية.

دراسة فاطمة طويهي (2015) ، بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"³

¹ خالد رجم وآخرين، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة عملية التدقيق الداخلي، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06 العدد 01، 2021، ص ص 127-140.

² رزان علي عمر عبد المهدي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية، دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان، الاردن، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط، 2016.

³ طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، 2015.

هدفت الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء، طبقت الدراسة على 189 عاملاً اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاستبيان كأداة أولى في جمع البيانات، وتدعيماً لذلك تمت الاستعانة ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة. توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقاً للمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.
- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارات.
- لشركة إنتاج الكهرباء بتيارات نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها.

دراسة وسام مهيبيل (2012)، بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية".¹

هدفت الدراسة إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ومتطلباتها المادية والبشرية ومختلف تطبيقاتها، أوضحت كشاف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها المنظمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة مواردها البشرية مع إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية بوزارة المالية، اعتمدت على المنهج الوصفي، والمسح المكتبي، عن طريق الملاحظة والمقابلة، ركزت الدراسة على 96 موظف.

- من النتائج التي تمكن من تحسين دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة الموارد البشرية بوزارة المالية. تعاني مديرية الموارد البشرية من نقص في الأفراد المختصين في تصميم البرامج المعلوماتية وتسيير الشبكة، وتعاني من منافسة واحتكار مديريات إدارة الوسائل والمالية للمديريات العامة لمعلومات الموارد البشرية التي تسهر على إدارتها. تظهر تطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال استغلال مديرية الموارد البشرية شبكة الإنترنت لاستقبال طلبات العطل وطلبات أخرى طلب للتغيب، تكاليف مهمة، التسجيل في برنامج تدريبي، طلب بيان عمل من موظفي الإدارة المركزية بالوزارة وللتفاعل مع الموظفين وتوصيل معلومات الخدمات الاجتماعية والوثائق المرفقة للاستفادة منها التي من شأنها تهمهم. تعاني مديرية الموارد البشرية من عدم توافر خادمو قومي بما يكفي لتحمل تجميع مختلف برمجيات للمديريات العامة ليكون خادمو مركزي يستوعب قاعدة المعلومات الموحدة والموحدة R/H Avantech الخاصة بالموارد البشرية للإدارة المركزية بالوزارة.

¹ مهيبيل. وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، نخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، ص 80.

دراسة شادلي شوقي (2008)، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تبين مدى أهمية ومساهمة تكنولوجيا المعلومات في الرفع من المستويات أداء هذه المؤسسات شملت الدراسة على عينة ب41 مؤسسة اعتمدت على أداة الاستبيان، من خلال قياس أثرها على التكاليف، جودة الخدمات المقدمة للزبائن، نفاذها إلى الأسواق الجديدة سواء كانت محلية أو دولية وزيادة مبيعاتها. بالإضافة إلى كون هذه الدراسة تتعرض إلى فئة معينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وذلك من خلال قياسها لكثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها، وهذا ب وضع مقياس يعتمد على مجموعة المؤشرات التي تقيس كثافة هذه التكنولوجيات لتبين مستوى توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للأعمال الإلكترونية، ومدى تأثيرها على أدائها.

هدفت الدراسة إلى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة والصغيرة، توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز % 5.29 على مستوى المؤسسات الجزائرية وهي درجة تتناسب ودرجة امتلاكها لهذه التكنولوجيا طرديا وحجم المؤسسة، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الاتصال والترويج، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وسهولة تداول المعلومات، التنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.

ثانيا: الدراسات السابقة المتعلقة باتخاذ القرار

دراسة طلحي وآخرين (2022)، بعنوان: الاتصال التنظيمي وعلاقته بعملية اتخاذ القرار بالهيئات الرياضية.²

تهدف الدراسة إلى معرفة علاقة الاتصال التنظيمي بعملية اتخاذ القرار بالهيئات الرياضية، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي على عينة قدرها 61 فرد من أعضاء الجمعية العامة و52 موظف باللجنة الأولمبية الرياضية، حيث اعتمد الباحثون على استبيانين أحدهم موجه للموظفين والآخر لأعضاء الجمعية. وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة إلى أنه تتوقف فاعلية الاتصالات بين الموظفين على مدى توفر المعلومات بشكل دقيق وبمجم أكبر وذلك من أجل قرارات من شأنها الأخذ بالهيئة إلى عجلة التنمية والتطور، ولا بد من مواكبة الهيئات الرياضية لكل التقنيات الحديثة والمتطورة التي تتميز بالدقة والجودة والعصرية التي يؤدي استخدامها إلى اتخاذ قرارات فعالة.

دراسة الغامدي (2021)، بعنوان: درجة تطبيق خطوات اتخاذ القرار بإدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة.³

يهدف البحث إلى الكشف عن درجة تطبيق خطوات اتخاذ القرار في إدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة من وجهة نظر مشرفيها، والوقوف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مشرفي إدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة

¹ شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم اقتصادية، جامعة ورقلة، 2008، ص. 104.

² إيمان طلحي وآخرين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بعملية اتخاذ القرار بالهيئات الرياضية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (09)، العدد (01)، 2022، ص ص 481-496.

³ ماجد سعيد الغامدي، درجة تطبيق خطوات اتخاذ القرار بإدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد (10)، العدد (03)، سبتمبر 2021، ص ص 547-594.

حول درجة تطبيق خطوات اتخاذ القرار بإدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة تعزى لاختلاف متغيرات (التخصص، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

وقد اختار الباحث المنهج الوصفي لبلوغ أهداف الدراسة وذلك باستخدام استبيان إلكتروني تم توزيعه عن طريق المسح الشامل على مشرفي إدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة والبالغ عددهم 11 مشرفاً.

ومن بين أهم النتائج التي أسفرت إليها ما يلي:

- درجة تطبيق خطوات اتخاذ القرار في إدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة من وجهة نظر مشرفيها جاءت بدرجة (متوسطة)؛
- درجة تطبيق كل بعد من الأبعاد في إدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة من وجهة نظر مشرفيها جاءت بدرجة (متوسطة)؛
- ترتيب خطوات اتخاذ القرار في إدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة من وجهة نظر مشرفيها كالتالي: البعد الخامس (عملية متابعة وتقييم نتائج القرار) جاء في الترتيب الأول، يليه في الترتيب الثاني البعد الرابع (عملية تنفيذ القرار).

دراسة العشي وبوراس (2020)، بعنوان: أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة¹.

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار بشركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق **EST-SERO** لولاية باتنة.

لوصول إلى هذا الهدف وبالاعتماد على المنهج الاستقرائي الاستنباطي ومنهج دراسة الحالة تم توزيع 40 استبانة على أفراد عينة الدراسة، وبعد تحليل الدراسة واختبار صحة الفرضيات.

تم التوصل إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار بالشركة محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات.

دراسة محمد محمود العلوان (2019)، بعنوان: أثر نظم دعم القرار في تحسين اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية².

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم دعم القرار في تحسين اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية سواء الخاصة منها أو الرسمية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، أجريت الدراسة على الجامعات الأردنية (23) على عينة بلغ حجمها (251) عضو هيئة تدريس.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نظم دعم القرار على تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، وأن نظم دعم القرار تسهم في إكساب الأفراد معارف جديدة وتساعد في توفير الموارد البشرية لإجراء عملية التحديث والتطوير وفي

¹ هارون العشي وفايزة بوراس، أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 41، العدد (03)، 2020، ص ص 83-100.

² محمد محمود العلوان، أثر نظم دعم القرار في تحسين اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد (04)، العدد (02)، ديسمبر 2019، ص ص 157-172.

إجراء التغييرات المقصودة في اتجاهات الأفراد واتخاذ التدابير اللازمة لاتخاذ القرارات. ومن هنا أوصت الدراسة بضرورة استمرار الجامعات الأردنية بتطبيق نظم دعم القرار والتي تنعكس بدورها في تحسين عملية اتخاذ القرار.

دراسة هيام أبو عيد (2016)، بعنوان: دور القيادة التحويلية في اتخاذ القرار¹.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور القيادة التحويلية في اتخاذ القرار. واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة للدراسة معتمدة المنهج الوصفي التحليلي للوصول لأهدافها. وتكونت عينة الدراسة من العاملين في مديرية صحة اربد والمراكز الصحية التابعة لها في لواء الأغوار الشمالية. وقامت الباحثة بتوزيع (194) استبانة وذلك بعمل مسح شامل للعينة.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي والتحفيز والاستشارة الفكرية والاعتبارية الفردية) واتخاذ القرار بأبعاده (تحديد المشكلة، جمع المعلومات، تطوير البدائل، اختيار البديل المناسب، تنفيذ القرار وتقييم نتائج القرار) في مديرية صحة اربد والمراكز الصحية التابعة لها في لواء الأغوار الشمالية. وفي ضوء النتائج التي أظهرتها الدراسة تم وضع بعض التوصيات ومن أهمها: حث القادة إلى المشاركة مع المرؤوسين في مديرية صحة اربد والمراكز الصحية التابعة لها في لواء الأغوار الشمالية في محاكاة ومضاهاة وتبادل الرؤى المستقبلية اللامعة، وتحقيق الاندماج بين مصالح العاملين ومصالح القائد واهتماماته.

دراسة الشويات (2016)، بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية.²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية وكيفية تطبيقها لدى رؤساء الأقسام. والتعرف على مستوى اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومدى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها على اتخاذ القرارات. بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان لجمع البيانات أجرت، أجريت الدراسة بجامعة اليرموك وعجلون الوطنية الخاصة وبالتحديد على رؤساء الأقسام من خلال المسح الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم (51) رئيس قسم. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- وجود ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات الإدارية من حيث (الدقة، السرعة، السهولة، الملائمة).
 - قوة تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء رؤساء الأقسام كانت عالية مما يدل على قدرتهم على استخدام مثل هذه النظم.
- وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية في الجامعات لرؤساء الأقسام وفي مختلف المستويات وحرص الجامعات على متابعة التطورات الحديثة في مجال أنظمتها وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الميزة التنافسية.

¹ هيام هاشم نمر أبو عيد، دور القيادة التحويلية في اتخاذ القرار، رسالة ماجستير في الإدارة غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2016.

² محمود سليم الشويات وآخرين، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية، مجلة دفاتر بواذكس، العدد رقم 06، سبتمبر 2016، ص ص 173-213.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية:

دراسة **Jabir, Sushil (2014)** بعنوان:

Information and communication technologies (ICTs) and farmers' decision-making across the agricultural supply chain.¹

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على دور توصيل المعلومات من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز قدرات صنع القرار للمزارعين الهنود في e-Choupal التابعة لشركة التبغ الهندية.

أجريت الدراسة على 152 من مستخدمي الشركة و151 من المزارعين غير مستخدمي الشركة في 05 مناطق من ولاية أوتار براديش في الهند باستخدام الاستبيان كاداة لجمع البيانات.

وأظهرت النتائج التالية:

- يظهر مستخدمو e-Choupal قدرات أفضل في اتخاذ القرار، مقارنةً بغير المستخدمين، بشأن الممارسات الزراعية المختلفة عبر سلسلة التوريد الزراعية.
- تلعب الخلفية الديموغرافية الاجتماعية للمستخدمين، مثل مستويات التعليم والفئة الاجتماعية التي ينتمون إليها ومستوى الدخل وحجم ملكية الأراضي دوراً مهماً في التأثير على قدرات اتخاذ القرار.
- التأثير بارز بشكل خاص في تخطيط الإنتاج وما بعد الحصاد والقرارات المتعلقة بالتسويق.

دراسة **Tariq Masood and Richard H. Weston (2012)**، بعنوان:

Modelling Framework to Support Decision-Making in Manufacturing Enterprises²

يعد صنع القرار المنهجي المستند إلى النموذج أمراً بالغ الأهمية لتصميم وهندسة وتحويل مؤسسات التصنيع (MES). يعد اختيار أفضل الفلسفات والتقنيات وتطبيقها أمراً صعباً نظراً لأن معظم النظم الأساسية تنشر تكوينات معقدة وفريدة من نوعها لأنظمة موارد العمليات وتسعى إلى تحقيق اقتصاديات النطاق والحجم فيما يتعلق بتدفقات المنتجات المتغيرة والمميزة.

تقدم هذه الورقة إطاراً جديداً للنمذجة المتكاملة المعززة والمنهجية لتسهيل تحويل MES، والتي تتمحور حول CIMOSA. يتم أيضاً تقديم تطبيق الإطار الجديد في دراسة حالة صناعة السيارات. يتم تقديم المساهمات الجديدة التالية في المعرفة: (1) إطار عمل منظم مبتكر يمكنه دعم القرارات المختلفة في التصميم والتحسين والتحكم لإعادة تكوين MES؛ (2) نهج نمذجة عملية مخضب وعمامة مع القدرة على تمثيل الجوانب الثابتة والديناميكية للخطوات البسيطة؛ و(3) تطبيق حالة صناعية للسيارات يظهر الفوائد من حيث تقليل المهلة والتكلفة مع تحسين استجابة نظام موارد العملية مع التركيز بشكل خاص على قدرة شرائية (PPC). من المتوقع ألا يقتصر الإطار الجديد على صناعة السيارات فحسب، بل يشمل نطاقاً أوسع للتطبيق، لذلك سيكون من المثير للاهتمام توسيع نطاق اختباره بتكوينات مختلفة ومستويات اتخاذ القرار

دراسة: **kram Dastan et al (2011)** بعنوان:

¹ Jabir Ali, Sushil Kumar; Information and communication technologies (ICTs) and farmers' decision-making across the agricultural supply chain, Decision Support Systems 61 (2014) 136–146.

² Tariq Masood and Richard H. Weston, Modelling Framework to Support Decision-Making in Manufacturing Enterprises, Advances in Decision Sciences, Volume 2013, Article ID 234939, 23 pages

The Effects of Information Technology Supported Education on Strategic Decision Making: An Empirical Study¹

لقد أثرت التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات (IT) منذ 1980 على جميع أنظمة المجتمع وجعلت التكنولوجيا جزءا لا مفر منه من الحياة. نظرا لأن التكنولوجيا هي الرائدة في التغيير والتطور للمجتمعات، فإن استخدام التكنولوجيا في العمليات التعليمية مهم أيضا بالتأكيد. في هذه الدراسة، ما هي آثار التعليم المدعوم بتقنية المعلومات على اتخاذ القرار الاستراتيجي، ولماذا يتعين على الأفراد استخدام تقنيات المعلومات من أجل تحقيق النجاح في الحياة التجارية، وما هي الطرق البديلة في هذه القضية والعوامل التي تدعم حاول اكتشاف الاستخدام الفعال للتكنولوجيا. تم تطبيق هذه الدراسة على 349 مشاركا ممن يدرسون في معهد العلوم ومعهد العلوم الاجتماعية في جامعة أتاتورك ونتيجة لذلك تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير إيجابي على اتخاذ القرار والنجاح في الحياة العملية.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

من خلال التطرق الى الدراسات السابقة المحلية منها والعربية أو الأجنبية ذات الصلة بالدراسة الحالية التي سعت الى التعرف على تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها باتخاذ القرار، تبين انه يوجد اوجه اتفاق وكذلك أوجه اختلاف للدراسة الحالية مع سابقتها من الدراسات في جوانب عديدة، وفيما يلي استعراض لذلك:

من حيث المتغيرات:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة **Jabir, Sushil (2014)**، ودراسة **Ikram Dastan et al (2011)** من حيث متغيرات الدراسة سواء المتغير المستقل او التابع وقد اتفقت مع البعض منها من حيث المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) كدراسة كل من: الطاهر ونوال (2021)، خالد رجم وآخرين (2021)، رزان علي (2016)، فاطمة طويهي (2015)، وسام مهيبيل (2012) وشادلي شوقي (2008).

اما من حيث المتغير اتخاذ القرار كتابع فقد اتفقت مع دراسة كل من: طلحي وآخرين (2022)، الغامدي (2021)، العشي وبوراس (2020)، محمد العلوان (2019)، هيام أبو عيد (2016) و الشويبات (2016)

من حيث الزمان:

معظم الدراسات السابقة كانت حديثة نوعا ما زمنيا اغلبها تم دراستها في حدود (10) سنوات الأخيرة.

من حيث المكان:

اما من حيث مكان اجرائها فقد اختلفت الدراسات الحالية مع جل الدراسات السابقة في اختيار الحدود المكانية للدراسة على غرار الطاهر ونوال (2021) في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار.

¹ Ikram Dastan et al, The Effects of Information Technology Supported Education on Strategic Decision Making: An Empirical Study, Procedia Social and Behavioral Sciences 24 (2011) 1134–1142

من حيث المنهج والأدوات:

اتفقت الدراسة الحالية مع اغلب الدراسات السابقة من حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، وكما اتفقت أيضا مع أغلبها من الدراسات في اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

من حيث الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ❖ بناء فكرة الدراسة حيث تم التعرف على أهمية كل من تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار.
- ❖ اختيار منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي
- ❖ بناء أداة الدراسة المستخدمة وهي الاستبيان وتحديد ملامحها
- ❖ تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذه الدراسة وبداية بالمبحث الأول تطرقنا فيه الى الادبيات النظرية المتعلقة بالمتغيرين المستقل والتابع (تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار)، والتطرق الى ماهية تكنولوجيا المعلومات، مفهومها، أهميتها وابعادها بالإضافة الى الإطار المفاهيمي لاتخاذ القرار، تم تحديد المفاهيم الخاصة بكل من اتخاذ القرار وتكنولوجيا المعلومات.

واتضح لنا اتخاذ القرار واحد من اهم العمليات التي لها تأثير في المؤسسة وسلوك العاملين داخلها ولأنها تهدف الى تحقيق اهداف المؤسسة واهداف العاملين فيها والعمل على تطوير الابعاد المختلفة داخلها، كما وترتبط هذه الأخيرة بتكنولوجيا المعلومات ومدى تطبيقها في المؤسسة بالنظر إلى الدور الذي تلعبه في سرعة وكفاءة وفعالية اتخاذ القرارات.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار في
مؤسسة ENSP**

تمهيد

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة التي تمحورت حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار، سوف نحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري من خلال القيام بدراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود، مبرزين مدى توافر مختلف الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ومعرفة دورها في تحسين عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة محل الدراسة. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة، من حيث أسلوب الدراسة وتصميمه، طرق جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة، تحديد أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: طريقة الدراسة وأدواتها.

المبحث الثاني: عرض النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: طريقة الدراسة وأدواتها

يحتوي هذا المبحث على مطلبين، الأول يتعلق بالدراسة الميدانية، والثاني يتعلق بأداة الدراسة وأساليب التحليل.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

أولا/ تقديم المؤسسة محل الدراسة (مجتمع الدراسة):

1- تعريف المؤسسة:

نشأة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار¹: ENSP Group

تعتبر المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار من أهم المؤسسات العاملة بالقطاع البترولي في الجزائر ، حيث امتازت ولا تزال بالخبرة الطويلة والكفاءة العالية في الخدمات البترولية ، والمجمع منبثق من المؤسسة الأم سوناطراك-الشركة الوطنية لأبحاث وإنتاج ونقل وتحويل وتجارة الهيدروكربونات ، وتعود نشأته إلى الفاتح من أوت عام 1981 م بموجب المرسوم رقم 81-174 المتضمن إحداث المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، والمتعلق بإعادة هيكلة قطاع الطاقة والصناعات البتروكيمياوية في الجزائر، وقد أصبحت من أحد أهم المؤسسات الناشطة في القطاع البترولي ، والهدف الرئيسي الذي تتمحور حوله السياسة العامة للمجمع يتلخص في البحث عن كل الكيفيات الممكنة التي من خلالها يستطيع المجمع تلبية رغبات ومتطلبات زبائنه بصفة دائمة وناجحة، وبحلول سنة 2010م تسنى لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار أن يقطع شوطا كبيرا فيما يخص عامل " الخبرة" التي تعود عوامل اكتسابها أساسا إلى فترة تجاوزت 30 سنة من العمل المتواصل فالصورة المعاصرة لمجمع م.و.خ.آ جعلته متميزاً تماما عما كان عليه بالأمس، لتصل اليوم إلى تشكيلة متنوعة من الخدمات النفطية يتجاوز عددها 35 خدمة نفطية.

إن متطلبات محيط المؤسسة الخارجي أجبر المؤسسة على مراجعة تنظيمها الداخلي، لذلك عرف التنظيم في السنوات الأخيرة عدة تحولات جذرية وتحالفات استراتيجية تحولت إلى فروع رسمية، وما شهدته م.و.خ.آ سنة 2007 يعتبر أكبر تغير هيكلي أدى إلى ظهور عدة مديريات جديدة وفقا لما تفتضيه استراتيجية التوسع التي يتبناها المجمع

قطاع نشاط المؤسسة والسوق الذي تنشط فيه : من خلال التسمية ، يتضح أن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار هي مؤسسة متخصصة في تقديم عدد كبير من الخدمات المتعلقة بمجال اكتشاف واستغلال حقول النفط ، تتدخل في فحص وصيانة آبار البترول والغاز ، صيانة أحواض تخزين المحروقات ، أما فيما يتعلق بسوقها فهو يعرف تطورا إيجابيا كبيرا بسبب التوسع المستمر في سوق المحروقات في الجزائر ، وذلك راجع إلى ارتفاع الأسعار ، وللحفاظ على هذه الوضعية وتأكيد إتقانها لمهامها تقوم باقتناء التجهيزات المتطورة إضافة إلى التكوين المستمر لعمالها .

تكفلت الدولة الجزائرية المستقلة بمؤسسة (EGA)، فبعد بضع سنوات من ذلك وبفضل مجهودات معتبرة بذلت في سبيل التكوين في تأطير للعاملين الجزائريين من تولى هذه المؤسسة.

مهام المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار: تقوم المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بالعديد من المهام نذكرها بإيجاز كما يلي:

- التنقيب على المحروقات والبحث عنها واستغلالها في رفع امكانية تصدير الغاز والبترول؛

- إنشاء جميع الطرق والوسائل النقل المحروقات عن طريق البر أو البحر؛

- تجميع الغاز الطبيعي ومعالجة تقوم الفرق الغازية؛

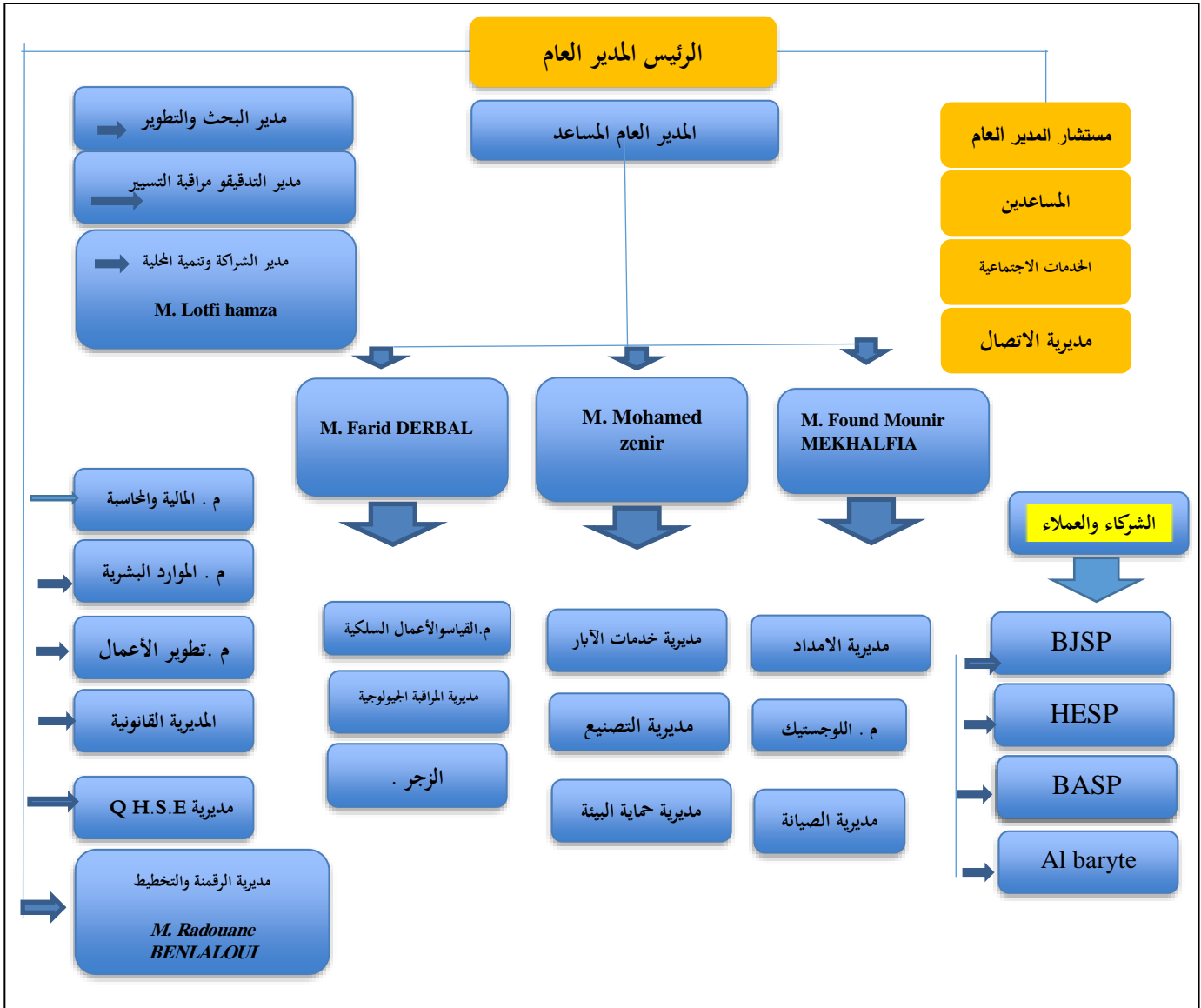
¹ من وثائق المؤسسة

- العمل على تحقيق السياسة البترولية بغية تطوير الاقتصادي؛
- تسويق المحروقات ومشتقاته داخل الوطن وخارجه استغلال المنشآت والمعدات وذلك لزيادة القيمة الحقيقية للمحروقات؛
- تطوير وإنماء مختلف أشكال الأعمال المشتركة في الجزائر وخارجها مع مختلف الشركات الجزائرية والأجنبية .

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.

يعتبر الهيكل التنظيمي إطار يوضح التقسيمات أو الأقسام الإدارية أو الوحدات التي تتكون منها المؤسسة، مرتبة على شكل مستويات فوق بعضها البعض، تأخذ شكل هرم يربطها خط سلطة رسمية تناسب من خلاله الأوامر والتعليمات من المستوى الأعلى أو الأدنى، ومن خلاله توضح نقاط اتخاذ القرارات ومراكز السلطة والمسؤوليات، ويتكون عادة من الأنشطة والمهام التي يتم توزيعها بين العاملين بالمؤسسة والقيام بعمليات التنسيق والإشراف والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل 3: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على وثائق المؤسسة

ثانيا/ عينة الدراسة:

تم سحب عينة عشوائية بسيطة من أصل 560 وهو مجموع العمال في مديرية التموين بالمؤسسة محل الدراسة، فتم بذلك توزيع 50 استمارة على عدد العاملين المذكورين سلفا، ليتم استرجاع 47 استمارة، منها 42 استمارة صالحة للتحليل، وبذلك بلغ حجم العينة 42 فردا كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول 2-1: يوضح توزيع عينة الدراسة

المفقودة	المسترجعة		الموزع	الاستمارات
	غير صالحة للقياس	الصالحة للقياس		
03	05	42	50	العدد
% 06	% 10	% 84	%100	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبين.

ثالثا/ مصادر جمع البيانات ومنهج الدراسة:

1. مصادر الحصول على البيانات

تمثلت أهم مصادر المعتمدة للحصول على البيانات فيما يلي:

- **مصادر أولية:** لمعالجة الجانب الميداني للدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقمنا بتصميمها، كذلك تم الاعتماد على المقابلة مع بعض رؤساء المصالح والمكاتب في المؤسسة من أجل تعزيز النتائج المتوصل إليها.
- **مصادر ثانوية:** حاولنا ما باستطاعتنا وما توفر لدينا من وسائل وأدوات الاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة الأدبيات المنشورة حول موضوع الدراسة باستخدام الكتب، المجلات، المقالات، التظاهرات العلمية، انترنت، رسائل جامعية وتقارير سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث والدراسة.

2. منهج الدراسة

لوصول إلى الهدف والإجابة على تساؤلات البحث اعتمدنا على منهج الوصفي لضبط مختلف المفاهيم النظرية كمفهوم تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ القرار، وذلك بالاعتماد على جمع المعلومات المتوفرة في المراجع والدراسات السابقة. كما استعملنا المنهج التحليلي لتحليل جوانب ومضمون مختلف المفاهيم الواردة في البحث، وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية باستخدام الاستبيان ومن ثم تحليل وتفسير نتائجه.

المطلب الثاني: أدوات وأسلوب الدراسة

1. أدوات الدراسة:

- **الوثائق:** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها ووثائق حول تعداد العمال والأصناف الموجودة فيها.

• **الملاحظة:** بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

• **الاستبيان:** من أجل جمع المعلومات الأولية تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول مشكلة الدراسة وفروضها ليجيب عليها المستقضي، بعد ذلك تم تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة، حيث تمت صياغته وبناء فقراته استرشادا بالدراسات السابقة ويتكون من محورين ما يلي:

- **الجزء الأول:** ويتمثل في المعلومات الديمغرافية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، لرتبة الوظيفية، الأقدمية في العمل).

- **الجزء الثاني:** خاص بموضوع الدراسة، والذي بدوره مقسم إلى محورين كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول 2-2: يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان

الرقم	المحاور	الابعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
01	العوامل التنظيمية	الأجهزة والمعدات	04-01	04
02		المورد البشري	08-05	04
03		شبكات الاتصال	12-09	04
04		البرامج	16-13	04
05		قواعد البيانات	20-17	04
إجمالي أبعاد المحور الأول				20
06	اتخاذ القرار	تشخيص وتحليل المشكلة	24-21	04
		البحث عن البدائل	28-25	04
		اختيار الحل الأنسب	32-29	04
		تنفيذ القرار	36-33	04
		متابعة وتقييم نتائج القرار	40-37	04
إجمالي أبعاد المحور الثاني				20
إجمالي المحاور				40

المصدر: إعداد الطالبين

وقد تم تكوين جميع مقاييس الاستجابات لفقرات المقياس وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي ثم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-3: مقياس الإجابات على الفقرات ومجال المتوسط المرجح لكل مستوى

المتوسط المرجح لكل مستوى		مقياس الإجابات	
المستوى	المتوسط المرجح	الوزن	البدائل
منخفض	من 1 إلى 1.66	1	غير موافق
متوسط	من 1.67 إلى 2.33	2	محايد
مرتفع	من 2.34 إلى 3	3	موافق

المصدر: إعداد الطالبين

2. صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة وللتأكد من خدمتها لأهداف الدراسة، تم عرضها على الأستاذ المشرف ثم على هيئة أساتذة محكمين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة، فصد إبداء رأيهم حول الأداة المستخدمة من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، ومدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد العبارات، شموليتها، تنوع محتواها، تقييم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، أو أي ملاحظات أخرى يرون أنها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف.

وتم أخذ ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وأجريت التعديلات المطلوبة، وهو ما يحقق الصدق الظاهري لأداة الدراسة، واعتبرت صالحة لقياس ما وضعت له.

3. ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) قمنا باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة الدراسة، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول 2-4: معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات
تكنولوجيا المعلومات	20-01	20	0.814
اتخاذ القرار	40-21	20	0.902
الثبات العام			0.905

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام للاستبيان بلغ (0.905)، حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة لمحور تكنولوجيا المعلومات (0,814) ومحور اتخاذ القرار (0,902). وكل هذه النتائج المحصل عليها جيدة للثبات مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها باستخدام Excel، ثم إدخالها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ☞ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛
- ☞ النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص الدراسة؛
- ☞ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة لكل عبارة؛
- ☞ معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار؛
- ☞ اختبارات التوزيع الطبيعي لاتخاذ القرار حسب المتغيرات الديمغرافية؛
- ☞ اختبار T للعينات المستقلة؛
- ☞ اختبار التباين الأحادي الاتجاه ANOVA.

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

سنحاول في هذا المبحث عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

أولاً/ وصف عينة الدراسة: وفيما يلي عرض لخصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والمتغيرات الوظيفية (الجنس، العمر، الرتبة الوظيفية والأقدمية في العمل).

الجدول 2-5: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
95.2	40	ذكر
4.8	02	أنثى
%100	42	الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS-V26

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور بلغت (95.2%) بتعداد (40) عامل، في حين بلغ عدد الإناث (02) عاملة ما نسبته (4.8%)، ومنه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور، وهذا راجع إلى العوامل الثقافية والاجتماعية التي قد تؤثر على اختيار المهنة وكذا القيود والتحديات التي قد تواجه النساء في الانضمام إلى مجالات العمل التقنية، مثل صعوبة الوصول إلى التعليم المهني المتخصص أو صعوبة في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والأسرية. وهذا بالنظر إلى طبيعة نظام العمل الذي يغلب عليه نظام 4/4

الجدول 2-6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	4	9.5
من 30 إلى أقل من 40 سنة	12	28.6
من 40 إلى أقل من 50 سنة	19	45.2
50 سنة فأكثر	7	16.7
الإجمالي	42	100

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن (19) من أفراد العينة ما نسبته 45.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 42 فرد يتراوح سنهم ما بين ما بين 40 إلى أقل من 50 سنة، في حين أن (12) من الأفراد يتراوح سنهم بين 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 28,6%، و (07) عاملين يفوق سنهم الـ 50 سنة بنسبة 16.7%، وبنسبة 9.5% يوجد (04) عمال سنهم لا يتجاوز 30 سنة. ويرى الطالبين أن هذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب الجهد العضلي والقوة البدنية والقدرة على تحمل الصعاب.

الجدول 2-7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
ثانوي فأقل	/	/
ليسانس	18	42.9
مهندس/ ماستر	23	54.8
ماجستير/ دكتوراه	1	2.4
الإجمالي	42	100%

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن:

(23) عاملا ما نسبته 54,8% من إجمالي أفراد العينة لديهم مستوى مهندس/ ماستر، و(18) عامل ما نسبته 42.9% لديهم مستوى ليسانس، و(01) وعامل واحد منهم ما نسبته 2.4% لديهم مستوى ماجستير/ دكتوراه..

الجدول 2-8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية (%)
مسير	2	4.8
رئيس مصلحة	29	69.0
رئيس قسم	10	23.8
مدير	1	2.4
الإجمالي	42	100%

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن:

(29) عاملا ما نسبته 69% من إجمالي أفراد العينة يشغلون رتبة رئيس مصلحة، و(10) عاملين ما نسبته 23.8% يشغلون رتبة رئيس قسم، و(02) منهم ما نسبته 4.8% يشغلون رتبة مسير وأخيرا عامل واحد (1) يشغل رتبة مدير. ويعزى ذلك إلى أن تعداد المؤسسة في مختلف الرتب يتوافق مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة من حيث الوظائف والمهام.

الجدول 2-9: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من سنة	2	4.8
من 1 إلى 10 سنوات	12	28.6
من 11 إلى 20 سنة	17	40.5
أكثر من 20 سنة	11	26.2
الإجمالي	42	100

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن:

(17) عامل لديهم أقدميتهم في العمل ما بين 11 إلى 20 سنة ما نسبته 40.5%، كما نجد أن (12) منهم أقدميتهم ما بين 01 إلى 10 سنة بنسبة 28.6%، و(11) عاملا ما نسبته 26.2% تتجاوز أقدميتهم في العمل الـ 20 سنة، و(02) عمال ما نسبته 4.8% من إجمالي أفراد العينة تقل أقدميتهم عن (01) السنة.

ثانيا/ التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات:

في هذا الإطار سوف يتم دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد متغير العوامل التنظيمية ومتغير رضا العاملين وذلك بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية،

ومن خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها سابقا على أساس مقياس ليكارت لتحديد درجة الموافقة والاتجاه العام حول الاجابات.

**1- اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد تكنولوجيا المعلومات
أ/ الأجهزة والمعدات:**

الجدول 2-10: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الأجهزة والمعدات

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.00	2.00	تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز الاعمال المطلوبة
متوسط	0.15	1.98	تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدائة والتطور بشكل مستمر
متوسط	0.15	1.98	تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها
متوسط	0.00	2.00	تتوفر المؤسسة على الملحقات المساعدة (طابعة، ماسح ضوئي، جهاز عرض.. إلخ).
متوسط	0.07	1.99	المتوسط الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

نلاحظ من الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الأجهزة والمعدات، قد بلغ (1.99) وانحراف معياري (0,07)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت كل من العبارتين (تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز الاعمال المطلوبة) و(تتوفر المؤسسة على الملحقات المساعدة (طابعة، ماسح ضوئي، جهاز عرض.. إلخ.)) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.00)، وانحراف معياري (0,00) وبمستوى متوسط، تليها كل من العبارتين (تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدائة والتطور بشكل مستمر) و (تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها) بمتوسط حسابي (1.98) وانحراف معياري (0,15).

ب/ المورد البشري:

الجدول 2-11: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد المورد البشري

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.00	2.00	تحوز المؤسسة على كفاءات وقدرات تجيد استخدام تكنولوجيا المعلومات
متوسط	0.22	1.95	يكلف الموظف بوظائف الكترونية متنوعة لتحسين مهاراتهم وتعيين معارفهم.
متوسط	0.22	1.95	يتم تدريب الافراد على مختلف نظم المعلومات الحديثة ما يناسب احتياجات المؤسسة
متوسط	0.00	2.00	يتم انجاز العمل المطلوب من كل عامل في وقت قصير ومناسب
متوسط	0.07	1.97	المتوسط الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد المورد البشري قد بلغ (1.97) وانحراف معياري (0,07) حيث أنه يعكس درجة موافقة مقبولة على محتوى هذه العبارات، فنجد أن أعلى متوسط حسابي في هذا البعد كان للعبارة (تحوز المؤسسة على كفاءات وقدرات تجيد استخدام تكنولوجيا المعلومات) بمتوسط حسابي (2,00)، تليها في الأخير العبارة (يتم تدريب الافراد على مختلف نظم المعلومات الحديثة ما يناسب احتياجات المؤسسة) بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0,22).

ج/ شبكات الاتصال:

الجدول 2-12: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد شبكة الاتصالات

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.00	2.00	تستخدم المؤسسة شبكة الاتصال الداخلية الأنترنت كوسيلة أساسية لتبادل المعلومات
متوسط	0.00	2.00	تهتم المؤسسة بتوفير الامن لشبكاتهما من خطر الاختراق وحماية البيانات
متوسط	0.00	2.00	تساهم الشبكة الداخلية في الربط بين جميع الاقسام الإدارية في المؤسسة
متوسط	0.00	2.00	يتم استخدام الإكسترنات بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال مع مختلف المتعاملين
متوسط	0,00	2,00	المتوسط الاجمالي

المصدر: إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد شبكة الاتصالات (2,00) بانحراف معياري (0,00)، حيث يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد العينة على محتوى العبارات. ونجد أن كل العبارات ضمن هذا البعد ظهرت بمستوى متوسط حيث بلغ متوسطها الحسابي (02.0) وانحراف معياري (0.00).

د/ البرامج

الجدول 2-13: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد البرامج

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.15	1.98	تخصص المؤسسة دوما ميزانية كافية لاقتناء مختلف البرامج الضرورية
متوسط	0.22	1.95	تتوفر المؤسسة حاليا على أحدث وأحسن البرامج المطروحة في قطاع النشاط.
متوسط	0.15	1.98	تعتمد المؤسسة على خبرات افرادها الداخلية في تطوير برامجها
متوسط	0.15	1.98	تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية
متوسط	0,13	1,97	المتوسط الاجمالي

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من الجدول أعلاه نلاحظ أن:

المتوسط الحسابي لعبارات بعد البرامج بلغ (1.97) بانحراف معياري (0,13) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة متوسطة حول عبارات هذا البعد، حيث أن كل من العبارات (تخصص المؤسسة دوما ميزانية كافية لاقتناء مختلف البرامج الضرورية)، (تعتمد المؤسسة على خبرات افرادها الداخلية في تطوير برامجها) و (تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية) تأخذ أعلى متوسط حسابي المقدر بـ (1.98) وانحراف (0,15)، بينما نجد أن العبارة (تتوفر المؤسسة حاليا على أحدث وأحسن البرامج المطروحة في قطاع النشاط) تأخذ أقل متوسط حسابي (1,95) وانحراف معياري (0,22) بمستوى متوسط.

هـ/ قواعد البيانات:

الجدول 2-14: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات قواعد البيانات

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.22	1.95	تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحدث بشكل مستمر
متوسط	0.00	2.00	يجوز كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به
متوسط	0.00	2.00	تتميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب
متوسط	0.15	1.98	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دائم
متوسط	0,08	1.98	المتوسط الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

نلاحظ من الجدول أن: المتوسط الحسابي لعبارات بعد قواع البيانات، قد بلغ (1.98) وانحراف معياري (0,08)، حيث يعكس درجة موافقة بمستوى مرتفع حول هذه العبارات، وقد احتلت كل من العبارتين (يجوز كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به) و(تتميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,00)، وانحراف معياري (0,00) وبمستوى متوسط، أما العبارة (تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحدث بشكل مستمر) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0,22).

2- اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير اتخاذ القرار

الجدول 2-15: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير اتخاذ القرار

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0.15	1.98	أبحث في الأسباب والظروف التي أدت إلى حدوث المشكلة.
متوسط	0.15	1.98	أجمع المعلومات المتاحة لتشخيص المشكلة.
متوسط	0.00	2.00	أقوم بتحليل المعلومات المتوفرة عن المشكلة.
متوسط	0.15	1.98	أحدد الهدف المراد تحقيقه من حل المشكلة.

متوسط	0.11	1.98	تشخيص وتحليل المشكلة
متوسط	0.00	2.00	اعتمد أسلوب التفكير الجماعي لتطوير أكبر عدد من البدائل المتاحة.
متوسط	0.00	2.00	أجتهد لابتكار بدائل جديدة لحل المشكلة.
متوسط	0.00	2.00	أفضل الإبقاء على الوضع القائم وعدم البحث عن بديل.
متوسط	0.00	2.00	يتم تحفيز أصحاب البدائل والحلول الإبداعية المبتكرة.
متوسط	0.00	2.00	البحث عن البدائل
متوسط	0.15	1.98	نقوم بمحصر وتحليل كافة البدائل المتاحة قبل اختيار الحل المناسب بشكل جماعي.
متوسط	0.00	2.00	نأخذ بعين الاعتبار اللوائح والتعليمات الداخلية للإدارة قبل اختيار الحل المناسب.
متوسط	0.00	2.00	نعطي الأولوية للبديل الذي يحقق التميز
متوسط	0.00	2.00	نستعرض الخبرات والتجارب السابقة قبل اختيار الحل المناسب.
متوسط	0.04	1.99	اختيار الحل الأنسب
متوسط	0.00	2.00	نقوم بتوضيح الأهداف الخاصة بتنفيذ القرار للجهات المنفذة.
متوسط	0.00	2.00	يعطى للعاملين صلاحيات تمكنهم من تنفيذ القرارات.
متوسط	0.15	1.98	يتم تنفيذ القرارات بسهولة ودون عوائق من طرف العاملين.
متوسط	0.15	1.98	يكون من بين منفذي القرار من شارك في صناعته.
متوسط	0.07	1.98	تنفيذ القرار
متوسط	0.00	2.00	تتم متابعة القرارات المتخذة للوقوف على سبيل تطبيقها.
متوسط	0.00	2.00	تستطيع بكل مرونة الإدارة تفعيل القرارات حسب الحاجة.
متوسط	0.15	1.98	يتم دراسة وتحليل الآثار المترتبة عن القرار
متوسط	0.00	2.00	يتم في الوقت المناسب تحديد الانحراف عن مسار تنفيذ القرار.
متوسط	0.05	1.99	متابعة وتقييم نتائج القرار

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

نلاحظ من الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي لعبارات متغير اتخاذ القرار تتراوح ما بين (2.00)، (1.99) و(1.98)، مما يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة التي تأخذ المتوسط (2.00) المرتبة الأولى تليها العبارات التي تأخذ المتوسط الحسابي (1.99)، وأخير العبارات التي أخذت المتوسط (1.98) وكل هاته المتوسطات تعكس درجة موافقة متوسطة حول فقرات وأبعاد اتخاذ القرار.

ثالثا/ اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود بدرجة مرتفعة.

الجدول 2-16: اتجاه أفراد عينة الدراسة حول محور تكنولوجيا المعلومات

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
الأجهزة والمعدات	1.99	0.08	متوسط
المورد البشري	1.98	0.07	متوسط
شبكات الاتصال	2.00	0.00	متوسط
البرامج	1.97	0.14	متوسط
قواعد البيانات	1.98	0.09	متوسط
متوسط العوامل التنظيمية	1.98	0,06	متوسط

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات، حيث نلاحظ أن كل المتوسطات كانت إيجابية، بمستوى عام متوسط وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد، وقد بلغ المتوسط العام (1.98) بانحراف معياري (0,06) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة بدرجة متوسطة.

الفرضية الثانية: مستوى مرتفع لتطبيق خطوات عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود.

الجدول 2-17: اتجاهات الأفراد العاملين بمؤسسة ENSP حول اتخاذ القرار

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تشخيص وتحليل المشكلة	1.98	0.12	متوسط
البحث عن البدائل	2.00	0.00	متوسط
اختيار الحل الأنسب	1.99	0.04	متوسط
تنفيذ القرار	1.99	0.08	متوسط
متابعة وتقييم نتائج القرار	1.99	0.05	متوسط
متوسط العوامل التنظيمية	1.99	0,05	متوسط

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد اتخاذ القرار، حيث نلاحظ أن كل المتوسطات كانت إيجابية، بمستوى عام متوسط وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد، وقد بلغ المتوسط العام (1.99) بانحراف معياري (0,05) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة بدرجة متوسطة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود. تظهر نتائجها في الجدول الموالي:

الجدول 2-18: معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أبعاد تكنولوجيا المعلومات ودرجة اتخاذ القرار

حجم العينة	الدلالة	قيمة المعنوية	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الأبعاد
42	غير دالة	0.878	0.05	-0.02	الأجهزة والمعدات
42	غير دالة	0.750	0.05	-0.05	المورد البشري
42	/	/	/	/	شبكات الاتصال
42	دالة	0.000	0.01	0.83	البرامج
42	دالة	0.000	0.01	0.89	قواعد البيانات
42	دالة	0.000	0.01	0.61	اجمالي الأبعاد (تكنولوجيا المعلومات)

المصدر: إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

القيم الاحتمالية لمختلف معاملات الارتباط بين اتخاذ القرار وأبعاد تكنولوجيا المعلومات (البرامج وقواعد البيانات) أصغر من مستوى المعنوية فهي بذلك دالة إحصائية أي أن العلاقة بين اتخاذ القرار وأبعاد تكنولوجيا المعلومات (البرامج وقواعد البيانات) ليست عشوائية ولها معنى في الواقع. أما بالنسبة للقيم الاحتمالية للبعدين الأجهزة والمعدات والمورد البشري أكبر من مستوى الدلالة فهي بذلك غير دالة وعليه فإن العلاقة بينهم عشوائية وليس لها معنى. حيث تراوحت قيم المعاملات ذات الدلالة الإحصائية ما بين 0.83 كحد أدنى بالنسبة للبرامج إلى 0.89 كحد أعلى لها بالنسبة لقواعد البيانات. و 0.61 معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار.

وبناء على هذا نقبل صحة الفرضية التي تنص: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار

في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود.

الفرضية الرابعة: لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة والخبرة المهنية).

وتتفرع منها الفرضيات التالية:

أ/ الفرضية الفرعية الأولى: لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لاختلاف متغير الجنس.

ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم إجراء اختبار T لعينتين مستقلتين، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 2-19: نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين

اختبار T		اختبار ليفيني			
الدلالة	قيمة T	دلالة F	قيمة F		
0.826	-0.221-	0.653	0.206	تباين متساوي	
0.323	-1.000-			تباين غير متساوي	

المصدر: إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من الجدول أن:

في اختبار ليفيني قيمة $F=0.206$ بقيمة احتمالية $Sig=0.653$ وهي أكبر من 0,05 وهذا ما يجعلنا نقبل بفرضية تساوي التباين ومنه نعلم على نتائج اختبار T في السطر الأول، حيث نجد أن قيمة $T=-0.221$ ذات قيمة احتمالية $Sig=0.826$ أكبر من مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، ومنه يمكن القول بأنه لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لاختلاف متغير الجنس.

ب/ الفرضية الفرعية الثانية: لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لمتغير العمر.

الجدول 2-20: نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير العمر

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.015	3	.005	1.759	.171
Intragroupes	.105	38	.003		
Total	.120	41			

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج تحليل التباين الأحادي حيث بلغت قيمة الدلالة $Sig=0,171$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، ومنه نقبل بفرضية لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لمتغير العمر.

ج/ الفرضية الفرعية الثالثة: لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
الجدول 2-21: نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير المستوى العلمي

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.004	2	.002	.655	.525
Intragruppes	.116	39	.003		
Total	.120	41			

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج تحليل التباين الأحادي حيث بلغت قيمة الاحتمالية Sig= 0.52 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، ومنه نقبل بفرضية لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لمتغير المستوى العلمي.

د/ الفرضية الفرعية الرابعة: لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لمتغير نوع الوظيفة.
الجدول 2-22: نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير نوع الوظيفة

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.001	3	.000	.140	.935
Intragruppes	.118	38	.003		
Total	.120	41			

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج تحليل التباين الأحادي حيث بلغت قيمة الدلالة Sig= 0,935 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، ومنه نقبل بفرضية لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لمتغير نوع الوظيفة.

هـ/ الفرضية الفرعية الخامسة: لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.
الجدول 2-23: نتائج تحليل التباين الأحادي حول مستوى اتخاذ القرار تبعاً لمتغير الخبرة المهنية

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.004	3	.001	.471	.704
Intragruppes	.115	38	.003		
Total	.120	41			

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج تحليل التباين الأحادي حيث بلغت قيمة الدلالة Sig= 0,70 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، ومنه نقبل بفرضية لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من اجل تحليل بعض المتغيرات والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل واتخاذ القرار كمتغير تابع تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولا/ تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة:

المتوسط العام لتكنولوجيا المعلومات كان متوسط، مما يدل على نوع من الرضا لأفراد المؤسسة عن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة. حيث أن:

المؤسسة تمتلك تكنولوجيا معلومات متطورة نظرا لمهامها الحساسة فهي تسعى لتوفير كافة المستلزمات الضرورية لاستغلالها بالشكل الامثل والفعال ومنه نقبل الفرضية الأولى التي تشير أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ذو مستوى عال وجد متطور وهذا يدل أن المؤسسة تولي أهمية بالغة لاستخدام التكنولوجيا في سير العمل الإداري. فيما يخص بعد الأجهزة والمعدات من وجهة أفراد العينة فقد بلغ متوسطه الحسابي (1.98) بانحراف معياري (0.07) وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات حيث يدل هذا على أن المؤسسة تتوفر على عدد لا بأس به من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز الأعمال المطلوبة وتعمل على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها للقيام بالعمليات ومعالجة البيانات بالشكل المطلوب ويعود هذا لطبيعة ووعي الأفراد للأجهزة المادية المستخدمة التي يستخدمونها.

فيما يخص بعد المورد البشري، فقد بلغ متوسطه الحسابي (1.97) بانحراف معياري (0.07)، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى فقراته، ما يمكن قوله هو أن الموارد البشرية لدى المؤسسة تتميز إلى حد ما بالكفاءة والقدرة على الاستخدام الجيد للتكنولوجيا المتوفرة ويرجع ذلك الى سعي المؤسسة بالاهتمام بالمؤسسة بالعنصر البشري وتوفير البرامج التدريبية والتكوينية على مختلف نظم المعلومات الحديثة التي تملكها المؤسسة ومع ذلك فان بعض الموظفين لا ينجزون المهام في الوقت المناسب ويرجع ذلك الى كثرة المهام ودقتها.

أما فيما يخص بعد شبكات الاتصال، حسب رأي أفراد العينة فإن المتوسط الحسابي لعبارات هذا الأخير بلغ (2.00) بانحراف معياري (0.00) حيث يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد العينة على محتوى العبارات لهذا البعد، وهذا يعني أن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تعتمد على شبكات اتصال مثل الانترنت والاكستراتن من خلال شبكة داخلية تربط بين مختلف أقسامها ومصالحها ومستوياتها الإدارية بصورة واسعة في إطار اتصال فعال يضمن انسياب المعلومات في اقل وقت وأقل جهد. وهذا راجع إلى مدى ووعي الأفراد لأهمية الشبكات والاتصالات التي يستخدمونها.

أما عن بعد البرامج، فقد بلغ متوسطه الحسابي (1.97) بانحراف معياري (0.13) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة متوسطة، ويعزى هذا إلى سعي المؤسسة إلى امتلاك خبرات مؤهلة في تطوير برامجها، كما انها تسعى إلى توفير أحدث البرامج قصد مسايرة ومواكبة التغييرات التكنولوجية سعيا منها لتحسين ممارساتها الإدارية ورفع مستوى أدائها، وهذا يرجع لتوفير وتسخير المؤسسة الإمكانيات المالية لاقتناء وجلب تراخيص مختلف البرامج الضرورية التي تساعد على انجاز العمل الاداري وتحقيق أهداف المؤسسة. أما عن بعد قواعد البيانات، فقد بلغ متوسطه الحسابي (1.98) بانحراف معياري (0.08) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة متوسطة، وعليه يمكن القول المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تعتمد بشكل متوسط على قاعدة بيانات منظمة وقوية من خلال نظام حماية يحد من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب ويعود هذا إلى مدى ووعي الأفراد بأهمية وجود قاعدة للبيانات المستخدمة.

ثانيا/ اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار:

المتوسط العام لاتخاذ القرار بقيمة (1.99) والانحراف المعياري (0.05)، مما يدل على مستوى متوسط لتطبيق مراحل عملية اتخاذ القرار، ويمكن ان يكون هذا راجع لعدد وجود خبرة كافية او توفر معلومات كافية ودقيقة حول الموضوع في المجال المطلوب، أو لعدم وجود استراتيجية واضحة وعد تطبيقها بشكل جيد، ولعل هذا راجع أيضا إلى التأثيرات الخارجية، والضغط النفسي والعاطفي الذي يؤثر على عملية اتخاذ القرار بشكل صحيح

ثالثا/ العلاقات الارتباطية بين المتغيرات الدراسة:

من خلال تحليل العلاقات الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار نجد أن العلاقة الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستوى إيجابي بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار كمتغير تابع بنسبة (61.3) %،

رابعا/ الفروقات

من خلال جداول تحليل التباين الأحادي وجدول اختبار ت للعينات المستقلة حول الفروق في مستوى اتخاذ القرار بمؤسسة ENSP تبعا للمتغيرات الديمغرافية، يمكن قبول الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول اتخاذ القرار في مؤسسة ENSP تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الرتبة الوظيفية، الأقدمية في العمل). أي أن المتغيرات الديمغرافية السالفة الذكر ليست عاملا في تحديد عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود.

خلاصة الفصل:

إن الهدف من خلال هذا الفصل هو معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار وتحسيد الطابع النظري على أرض الواقع من خلال هذه الدراسة الميدانية في اتصالات الجزائر بورقلة، حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة وقد تم استعراض مجتمع وعينة بالإضافة إلى متغيرات الدراسة في الأخير مصادر جمع المعلومات وشرح المنهج المتبع، ثم القيام باستعراض أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية الثبات الاستبيان، أما المبحث الثاني فتناول عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل الاستبيان وذلك قصد معرفة مدى دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار خلال تحليل أبعادهما والوقوف على أهم العوامل التي لها دور في اتخاذ القرار لدى أفراد اتصالات الجزائر بورقلة.

الخاتمة

الخاتمة:

إن موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار من المواضيع التي تحظى باهتمام كبير في مجال الإدارة والتسيير، باعتبارها أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق المنظمات خاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه البيئة بتغيرات سريعة من شأنها التأثير على المنظمة وتحقيق أهدافها. مما يساعد على اتخاذ قرارات سليمة وصائبة تعود على المنظمة بالأثر الإيجابي. وفي دراستنا هذه حاولنا تناول موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار، وحاولنا تحليل العلاقة بينهما من خلال الإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في " ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار - حاسي مسعود؟، وبعد استيفاء البحث توصلنا إلى النتائج والتوصيات نوردتها كما يلي:

- ❖ ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود؟
- ❖ ما مستوى تطبيق خطوات اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود؟
- ❖ هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود؟
- ❖ هل تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة والخبرة المهنية)؟

أولاً/ اختبار الفرضيات:

من خلال الفرضيات الموضوعية سابقاً تبين ما يلي:

- الفرضية الأولى: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات مرتفع في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود ، وقد تم إثبات صحة هذه الفرضية إلى حد ما من خلال فقرات الاستبيان في الجزء الثاني منه؛
- الفرضية الثانية: مستوى تطبيق خطوات اتخاذ القرار مرتفع في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود ، وقد تم إثبات صحة هذه الفرضية إلى حد ما من خلال المتوسط الحسابي لفقرات الاستبيان في المحور الأخير حيث ظهرت بمستوى متوسط؛
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود، وتم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار؛
- الفرضية الرابعة: لا تختلف عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود تبعاً لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة والخبرة المهنية)؛ وقد تم إثبات صحة الفرضية

ثانياً: نتائج الدراسة: من خلال ما سبق من الدراسة لموضوع البحث تم التوصل إلى جملة من النتائج كالتالي:

الخاتمة

- من التوجهات الحديثة للعديد من المنظمات زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وكذا زيادة الاهتمام بتحسين عملية اتخاذ القرار، نظرا لدورها الهام والسبيل الأنسب إلى بلوغ أهدافها؛
- استخدام تكنولوجيا المعلومات بقدر مقبول لدى عمال المؤسسة محل الدراسة؛
- مستوى تطبيق خطوات عملية اتخاذ القرار بمستوى متوسط في المؤسسة محل الدراسة؛
- وجود علاقة ارتباطية طردية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار لدى عاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- المتغيرات الديمغرافية (السن، الرتبة الاقدمية، الجنس) ليست عاملا في تحديد في مستوى اتخاذ القرار بالمؤسسة محل الدراسة؛

ثالثا: التوصيات: على ضوء النتائج المتوصل اليها سابقا نقدم بعض التوصيات والاقتراحات حول فعالية القيادة الإبداعية ودورها في تعزيز الصحة التنظيمية بالمؤسسة:

- تعميق وزيادة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات ودوره في تحقيق الأهداف المسطرة؛
- تعزيز الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؛
- تركيز الإدارة على اتخاذ القرارات بطريقة جماعية وتشاركية مع العاملين، وهو من أهم أطر العمل الجماعي حيث يجد الموظف نفسه مسؤولا عن تنفيذ القرارات التي كان طرفا في اتخاذها؛
- العمل على تسهيل انسياب الاتصالات بين المستويات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي من خلال إدراج التقنيات الحديثة والمتطورة من برمجيات وأجهزة لمواكبة التطورات الحاصلة؛

رابعا/ أفاق الدراسة:

بغية توسيع آفاق البحث العلمي في هذا المجال، نقترح إمكانية المواصلة في ميادين بغية معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية وأثره على عملية اتخاذ القرار؛
- نمط القيادة ومدى مساهمته في عملية اتخاذ القرارات؛
- أهمية المناخ التنظيمي في تعزيز فعالية صنع القرار؛
- ضغوط العمل وأثرها في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسات الاقتصادية

المراجع

المراجع:

أولا/ المراجع العربية

الكتب:

1. اسمهان ماجد الطاهر، مها المهدي الخاص، مقدمه في نظم المعلومات الإدارية، جامعه العلوم التطبيقية الخاصة، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2013.
2. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية القاهرة - متفرع من السودان، الطبعة الثانية: 1997.
3. حسين حريم، شفيق حداد وآخرون، أساسيات الإدارة، دار الحامد، الأردن، 1998.
4. سعد الدين عشاوي، الإدارة- الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1421هـ.
5. سعيد يس عامر وعلى محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز سيرقيس للاستشارات والتطوير الإداري، الطبعة الثانية، القاهرة، 1998.
6. سلسلة الإدارة المثلى، القيادة الإدارية الفعالة، مكتبة لبنان، الطبعة الأولى، بيروت، 2001.
7. سمير جعفر، تطبيقات حاسوبية في الإدارة، من منشورات الجامعة الافتراضية، السورية الجمهورية العربية السورية 2021.
8. سونيا محمد البكري، استخدام الأساليب الكمية في الإدارة، مطابع الإشعاع، الإسكندرية، 1997.
9. علي محمد إبراهيم كردي، الإدارة والقيادة، ط 1، وادي النيل للتنمية البشرية، القاهرة، 2011.
10. فيصل فخري مراد، الإدارة: الأسس والنظريات والوظائف، عمان، 1982.
11. كاسر نصر المنصور، نظرية القرارات الإدارية مفاهيم وطرائق كمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
12. محمد سرور الحريري، الإدارة العالمية للمنظمات، الأكاديميون للنشر والتوزيع عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
13. نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة، عمان، الطبعة 6، سنة 2003.
14. هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، الناشر مركز الرضا للكمبيوتر، الطبعة الأولى، دمشق 1998.
15. هاني الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، الناشر مركز الرضا للكمبيوتر، الطبعة الأولى، دمشق، 1998.

الأطروحات والمذكرات:

16. بوقفة عيسى. زكيري هشام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية برنامج الاستقبال والتوجيه كنموذج بالمؤسسات الصحية بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني ماستر في الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير فرع: العلوم التجارية التخصص: تسويق الخدمات. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. 2019/2020.

17. رزان علي عمر عبد المهدي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان - الاردن رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية غير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط. 2016.
18. رزان علي عمر عبد المهدي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية، دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان، الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الاعمال الالكترونية، جامعة الشرق الاوسط، 2016.
19. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم اقتصادية، جامعة ورقلة، 2008.
20. الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر، 2021/2020، ص ص 9-15.
21. طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، 2015.
22. عماد بلعور ياسر بختاوي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع جيجل مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات جامعة محمد الصديق بن يحيى، 2020، ص 13.
23. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجمهورية العربية السورية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2019.
24. فضيلة عزائيه، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسه اتصالات الجزائر، المديرية العملية قاله، مذكره مقدمه لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير - تخصص ماليه- مؤسسه- جامعه 8 ماي 1945 قاله. 2020-2019.
25. مهيبيل. وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012.
26. نفيسة حجاج، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، في تخصص: مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017-2016.
27. هيام هاشم نمر أبو عيد، دور القيادة التحويلية في اتخاذ القرار، رسالة ماجستير في الإدارة غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة عمان العربية، 2016.
28. وليد مرتضى، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة: القرض الشعبي الجزائري. بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري وكالات الوادي خلال الفترة 2012 و2013. علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير. فرع: علوم التسيير. التخصص: انظمة معلومات ومراقبة التسيير. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: (30/06/2014) 2013-2014.

29. إيمان طلحي وآخرين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بعملية اتخاذ القرار بالهيئات الرياضية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (09)، العدد (01)، 2022، ص ص 481-496.
30. جوهر بن رجدة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 4، العدد 1، 2013، ص 212.
31. خالد رجم وآخرين، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة عملية التدقيق الداخلي، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06 العدد 01، 2021، ص ص 127-140.
32. خلود عاصم، محمد ابراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
33. سعد ابراهيم، ماجد محمد صالح، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تسويق الخدمة السياحية، مجلة جامعة بابل / العلوم المصرفية والتطبيقية والعلوم الهندسية / المجلد (7)، العدد (1)، 2018.
34. الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية. دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، مجلة ايليزا للبحوث والدراسات، المجلد 6، العدد 2، 2021، ص ص 9-28.
35. العلمي بن عطاء الله، أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات المعاصرة (من إدارة العنصر البشري إلى إدارة التقنيات)، مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 10 العدد 2 (2017)، 468 - 491.
36. ماجد سعيد الغامدي، درجة تطبيق خطوات اتخاذ القرار بإدارة شؤون المعلمين بتعليم جدة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد (10)، العدد (03)، سبتمبر 2021، ص ص 547-594.
37. محمد محمود العلوان، أثر نظم دعم القرار في تحسين اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد (04)، العدد (02)، ديسمبر 2019، ص ص 157-172.
38. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى - العراق، 2018.
39. محمود سليم الشويات وآخرين، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية، مجلة دفاتر بوادكس، العدد رقم 06، سبتمبر 2016، ص ص 173-213.
40. معمر محمد أميبا التومي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس - كلية التجارة للبنوك. المجلد الثامن، العدد 3، 2017.
41. نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي العدد التاسع، المجلد الثاني، 2016.
42. هارون العشي وفايزة بورس، أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 41، العدد (03)، 2020، ص ص 83-100.

43- تقرير من الأمين العام، قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء مجتمع معلومات جامع وشامل للجميع، جنيف، 2019.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3q5SJmbL_AhUQcvEDHUy3DO0QFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.itu.int%2Fdms_pub%2Fitu-s%2Fmd%2F19%2Fcl%2Fc%2FS19-CL-C-0010!!MSW-A.docx&usg=AOvVaw21M6VubTc4P20KDSJFsYWj

ثانيا/المراجع الأجنبية

44. Charles A. Gallpher, Hugh J. Watson, Quantitative Methods for Business Decision, McGraw–Hill inc. Standard Ed. Y. W. – 1980.
45. H.Simon, Le nouveau management – la decision par ordinateur, Economisa, Paris, 1994.
46. Jabir Ali, Sushil Kumar; Information and communication technologies (ICTs) and farmers’ decision-making across the agricultural supply chain, Decision Support Systems 61 (2014) 136–146.
47. Tariq Masood and Richard H. Weston, Modelling Framework to Support Decision-Making in Manufacturing Enterprises, Advances in Decision Sciences, Volume 2013, 23 pages.
48. Ikram Dastan et al, The Effects of Information Technology Supported Education on Strategic Decision Making: An Empirical Study, Procedia Social and Behavioral Sciences 24 (2011) 1134–1142

الملاحق

الملاحق

الملحق 1 : استمارة الاستبيان في شكلها النهائي



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

أخي العامل...، أختي العاملة...، السلام عليكم ...

في صدد اعداد مذكرة تخرج تدخل ضمن استكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال، يسرنا ان نقدم لكم هذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي، حيث نقوم حاليا بإجراء دراسة ميدانية بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار- ENSP

لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على العبارات التي يحتويها الاستبيان علما بأن اجابتم ستحظى بالسرية التامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم مسبقا لتعاونكم معنا لإنجاز هذه الدراسة.

الرجاء وضع العلامة (x) في المربع الذي يعبر عن إجابتك:

1. البيانات الشخصية

الجنس:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
العمر:	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> 30-39 سنة	<input type="checkbox"/> 40-49 سنة	<input type="checkbox"/> 50 فأكثر
المستوى العلمي:	<input type="checkbox"/> ثانوي فأقل	<input type="checkbox"/> ليسانس	<input type="checkbox"/> مهندس/ ماستر	<input type="checkbox"/> ماجستير/ دكتوراه
الرتبة الوظيفية:	<input type="checkbox"/> مسير اداري	<input type="checkbox"/> رئيس مصلحة	<input type="checkbox"/> رئيس قسم	<input type="checkbox"/> مدير
الأقدمية:	<input type="checkbox"/> أقل من سنة	<input type="checkbox"/> 01-10 سنة	<input type="checkbox"/> 11-20 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 20 سنة

2. متغيرات وأبعاد الدراسة: الرجاء تحديد درجة موافقتك على كل هذه العبارات، وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة لاختيارك.

البدائل			الرقم	الابعاد والعبارات
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات				
غير موافق	محايد	موافق	البعد الأول: الأجهزة والمعدات	
			1	تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز الاعمال المطلوبة
			2	تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدثة والتطور بشكل مستمر
			3	تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها
			4	تتوفر المؤسسة على الملحقات المساعدة (طابعة، ماسح ضوئي، جهاز عرض.. إلخ.)
غير موافق	محايد	موافق	البعد الثاني: المورد البشري	
			5	تحوز المؤسسة على كفاءات وقدرات تجيد استخدام تكنولوجيا المعلومات
			6	يكلف الموظف بوظائف الكترونية متنوعة لتحسين مهاراتهم وتحسين معارفهم.
			7	يتم تدريب الافراد على مختلف نظم المعلومات الحديثة ما يناسب احتياجات المؤسسة
			8	يتم انجاز العمل المطلوب من كل عامل في وقت قصير ومناسب
غير موافق	محايد	موافق	البعد الثالث: شبكات الاتصال	
			9	تستخدم المؤسسة شبكة الاتصال الداخلية الأنترانت كوسيلة أساسية لتبادل المعلومات
			10	تهتم المؤسسة بتوفير الامن لشبكاتها من خطر الاختراق وحماية البيانات
			11	تساهم الشبكة الداخلية في الربط بين جميع الاقسام الإدارية في المؤسسة
			12	يتم استخدام الإكسترانت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال مع مختلف المتعاملين
غير موافق	محايد	موافق	البعد الرابع: البرامج	
			13	تخصص المؤسسة دوما ميزانية كافية لاقتناء مختلف البرامج الضرورية
			14	تتوفر المؤسسة حاليا على أحدث وأحسن البرامج المطروحة في قطاع النشاط.
			15	تعتمد المؤسسة على خبرات افرادها الداخلية في تطوير برامجها
			16	تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية
البعد الخامس: قواعد البيانات				
			17	تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحديث بشكل مستمر
			18	يحوز كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به

			19	تتميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب
			20	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دائم
المحور الثاني: اتخاذ القرار				
			البعد الأول: تشخيص وتحليل المشكلة	
غير موافق	محايد	موافق	21	أبحث في الأسباب والظروف التي أدت إلى حدوث المشكلة.
			22	أجمع المعلومات المتاحة لتشخيص المشكلة.
			23	أقوم بتحليل المعلومات المتوفرة عن المشكلة.
			24	أحدد الهدف المراد تحقيقه من حل المشكلة.
			البعد الثاني: البحث عن البدائل	
غير موافق	محايد	موافق	25	اعتمد أسلوب التفكير الجماعي لتطوير أكبر عدد من البدائل المتاحة.
			26	أجتهد لابتكار بدائل جديدة لحل المشكلة.
			27	أفضل الإبقاء على الوضع القائم وعدم البحث عن بديل.
			28	يتم تحفيز أصحاب البدائل والحلول الإبداعية المبتكرة.
			البعد الثالث: اختيار الحل الأنسب	
غير موافق	محايد	موافق	29	نقوم بحصر وتحليل كافة البدائل المتاحة قبل اختيار الحل المناسب بشكل جماعي.
			30	نأخذ بعين الاعتبار اللوائح والتعليمات الداخلية للإدارة قبل اختيار الحل المناسب.
			31	نعطي الأولوية للبديل الذي يحقق التميز
			32	نستعرض الخبرات والتجارب السابقة قبل اختيار الحل المناسب.
			البعد الرابع: تنفيذ القرار	
غير موافق	محايد	موافق	33	نقوم بتوضيح الأهداف الخاصة بتنفيذ القرار للجهات المنفذة.
			34	يعطى للعاملين صلاحيات تمكنهم من تنفيذ القرارات.
			35	يتم تنفيذ القرارات بسهولة ودون عوائق من طرف العاملين.
			36	يكون من بين منفيذي القرار من شارك في صناعته.
			البعد الخامس: متابعة وتقييم نتائج القرار	
غير موافق	محايد	موافق	37	تتم متابعة القرارات المتخذة للوقوف على سبيل تطبيقها.
			38	تستطيع بكل مرونة الإدارة تفعيل القرارات حسب الحاجة.
			39	يتم دراسة وتحليل الآثار المترتبة عن القرار
			40	يتم في الوقت المناسب تحديد الانحراف عن مسار تنفيذ القرار.

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق 2 : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الاسم واللقب	الصفة	مكان العمل
01	د/ عبد الرؤوف حجاج	أستاذ	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة
02	د/ رشيد مناصرية	أستاذ	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة
03	د/ عزيز ميلودي	أستاذ محاضر أ	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	42	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	42	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.814	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.902	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.905	40

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى العلمي	الرتبة الوظيفية	الأقدمية
N	Valide	42	42	42	42	42
	Manquant	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	40	95.2	95.2	95.2
	أنثى	2	4.8	4.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	4	9.5	9.5	9.5
	من 30 إلى 39 سنة	12	28.6	28.6	38.1
	من 40 إلى 49 سنة	19	45.2	45.2	83.3
	سنة فأكثر 50	7	16.7	16.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

المستوى العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	18	42.9	42.9	42.9
	مهندس/ ماستر	23	54.8	54.8	97.6
	ماجستير/ دكتوراه	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

المرتبة الوظيفية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	2	4.8	4.8	4.8
	رئيس مصلحة	29	69.0	69.0	73.8
	رئيس قسم	10	23.8	23.8	97.6
	مدير	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	2	4.8	4.8	4.8
	من 1 إلى 10 سنوات	12	28.6	28.6	33.3
	من 11 إلى 20 سنة	17	40.5	40.5	73.8
	أكثر من 20 سنة	11	26.2	26.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Statistiques

	Valide	N Manquant	Moyenn e	Ecart type
تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة الالكترونية لأجل انجاز الاعمال المطلوبة	42	0	2.00	.000
تمتاز الحواسيب الموجودة في المؤسسة بالحدثة والتطور بشكل مستمر	42	0	1.98	.154
تعمل المؤسسة على تحسين كفاءة الأجهزة بالصيانة الدورية لها	42	0	1.98	.154
تتوفر المؤسسة على الملحقات المساعدة (طابعة، ماسح ضوئي، جهاز عرض.. إلخ.)	42	0	2.00	.000
تحوز المؤسسة على كفاءات وقدرات تجيد استخدام تكنولوجيا المعلومات	42	0	2.00	.000
يكلف الموظف بوظائف الكترونية متنوعة لتحسين مهاراتهم وتحسين معارفهم	42	0	1.95	.216
يتم تدريب الافراد على مختلف نظم المعلومات الحديثة ما يناسب احتياجات المؤسسة	42	0	1.95	.216
يتم انجاز العمل المطلوب من كل عامل في وقت قصير ومناسب	42	0	2.00	.000
تستخدم المؤسسة شبكة الاتصال الداخلية الأنترانت كوسيلة أساسية لتبادل المعلومات	42	0	2.00	.000
تهتم المؤسسة بتوفير الامن لشبكتها من خطر الاختراق وحماية البيانات	42	0	2.00	.000
تساهم الشبكة الداخلية في الربط بين جميع الاقسام الإدارية في المؤسسة	42	0	2.00	.000
يتم استخدام الإكسترانت بصورة واسعة في إطار الاتصال الفعال مع مختلف المتعاملين	42	0	2.00	.000
تخصص المؤسسة دوما ميزانية كافية لاقتناء مختلف البرامج الضرورية	42	0	1.98	.154

تتوفر المؤسسة حاليا على أحدث وأحسن البرامج المطروحة في قطاع النشاط	42	0	1.95	.216
تعتمد المؤسسة على خبرات افرادها الداخلية في تطوير برامجها	42	0	1.98	.154
تساعد البرامج التي تمتلكها المؤسسة على تحسين الممارسات الادارية	42	0	1.98	.154
تمتلك المؤسسة قاعدة حفظ للبيانات منظمة وتحديث بشكل مستمر	42	0	1.95	.216
يحوز كل موظف على كلمة مرور وجهاز حاسوب خاص به	42	0	2.00	.000
تتميز قواعد حفظ البيانات بنظام حماية من عمليات الاختراق والسرقة والتسرب	42	0	2.00	.000
يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دائم	42	0	1.98	.154
أبحث في الأسباب والظروف التي أدت إلى حدوث المشكلة	42	0	1.98	.154
أجمع المعلومات المتاحة لتشخيص المشكلة	42	0	1.98	.154
أقوم بتحليل المعلومات المتوفرة عن المشكلة	42	0	2.00	.000
أحدد الهدف المراد تحقيقه من حل المشكلة	42	0	1.98	.154
اعتمد أسلوب التفكير الجماعي لتطوير أكبر عدد من البدائل المتاحة	42	0	2.00	.000
أجتهد لا ابتكار بدائل جديدة لحل المشكلة	42	0	2.00	.000
أفضل الإبقاء على الوضع القائم وعدم البحث عن بديل	42	0	2.00	.000
يتم تحفيز أصحاب البدائل والحلول الإبداعية المبتكرة	42	0	2.00	.000
نقوم بحصر وتحليل كافة البدائل المتاحة قبل اختيار الحل المناسب بشكل جماعي	42	0	1.98	.154
نأخذ بعين الاعتبار اللوائح والتعليمات الداخلية للإدارة قبل اختيار الحل المناسب	42	0	2.00	.000
نعطي الأولوية للبديل الذي يحقق التميز	42	0	2.00	.000
نستعرض الخبرات والتجارب السابقة قبل اختيار الحل المناسب	42	0	2.00	.000
نقوم بتوضيح الأهداف الخاصة بتنفيذ القرار للجهات المنفذة	42	0	2.00	.000
يعطى للعاملين صلاحيات تمكنهم من تنفيذ القرارات	42	0	2.00	.000
يتم تنفيذ القرارات بسهولة ودون عوائق من طرف العاملين	42	0	1.98	.154
يكون من بين منفي القرار من شارك في صناعته	42	0	1.98	.154
تتم متابعة القرارات المتخذة للوقوف على سبيل تطبيقها	42	0	2.00	.000
تستطيع بكل مرونة الإدارة تفعيل القرارات حسب الحاجة	42	0	2.00	.000
يتم دراسة وتحليل الآثار المترتبة عن القرار	42	0	1.98	.154
يتم في الوقت المناسب تحديد الانحراف عن مسار تنفيذ القرار	42	0	2.00	.000
الأجهزة والمعدات	42	0	1.9881	.07715
المورد البشري	42	0	1.9762	.07428
شبكات الاتصال	42	0	2.0000	.00000
البرامج	42	0	1.9702	.13751
قواعد البيانات	42	0	1.9821	.08541
تشخيص وتحليل المشكلة	42	0	1.9821	.11573
البحث عن البدائل	42	0	2.0000	.00000
اختيار الحل الأنسب	42	0	1.9940	.03858
تنفيذ القرار	42	0	1.9881	.07715
متابعة وتقييم نتائج القرار	42	0	1.9921	.05143
تكنولوجيا المعلومات	42	0	1.9833	.06015
عملية اتخاذ القرار	42	0	1.9917	.05401

Corrélations

		عملية اتخاذ القرار	الأجهزة والمعدات	المورد البشري	شبكات الاتصال	البرامج	قواعد البيانات	تكنولوجيا المعلومات
عملية اتخاذ القرار	Corrélation de Pearson	1	-.024-	-.051-	.a	.828**	.892**	.613**
	Sig. (bilatérale)		.878	.750	.	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
الأجهزة والمعدات	Corrélation de Pearson	-.024-	1	.481**	.a	.541**	.430**	.745**
	Sig. (bilatérale)	.878		.001	.	.000	.005	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
المورد البشري	Corrélation de Pearson	-.051-	.481**	1	.a	.227	.172	.523**
	Sig. (bilatérale)	.750	.001		.	.147	.277	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
شبكات الاتصال	Corrélation de Pearson	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a
	Sig. (bilatérale)
	N	42	42	42	42	42	42	42
البرامج	Corrélation de Pearson	.828**	.541**	.227	.a	1	.992**	.934**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.147	.		.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
قواعد البيانات	Corrélation de Pearson	.892**	.430**	.172	.a	.992**	1	.890**
	Sig. (bilatérale)	.000	.005	.277	.	.000		.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
تكنولوجيا المعلومات	Corrélation de Pearson	.613**	.745**	.523**	.a	.934**	.890**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

a. Calcul impossible, car au moins une des variables est une constante.

Tests de normalité

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
عملية اتخاذ القرار	الجنس ذكر	.538	40	.000	.147	40	.000
	أنثى	.	2	.			

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
عملية اتخاذ القرار	العمر أقل من 30 سنة	.	4	.	.	4	.
	من 30 إلى 39 سنة	.	12	.	.	12	.

من 40 إلى 49 سنة	.	19	.	.	19	.
سنة فأكثر 50	.504	7	.000	.453	7	.000

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité^b

	المستوى العلمي	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
عملية اتخاذ القرار	ليسانس	.538	18	.000	.253	18	.000
	مهندس/ ماستر	.	23	.	.	23	.

a. Correction de signification de Lilliefors

b. عملية اتخاذ القرار est une constante lorsque المستوى العلمي = ماجستير/ دكتوراه. Elle a été omise.

Tests de normalité^b

	الرتبة الوظيفية	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
عملية اتخاذ القرار	مسير	.	2	.	.		
	رئيس مصلحة	.539	29	.000	.184	29	.000
	رئيس قسم	.	10	.	.	10	.

a. Correction de signification de Lilliefors

b. عملية اتخاذ القرار est une constante lorsque الرتبة الوظيفية = مدير. Elle a été omise.

Tests de normalité

	الأقدمية	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
عملية اتخاذ القرار	أقل من سنة	.	2	.	.		
	من 1 إلى 10 سنوات	.	12	.	.	12	.
	من 11 إلى 20 سنة	.537	17	.000	.262	17	.000
	أكثر من 20 سنة	.	11	.	.	11	.

a. Correction de signification de Lilliefors

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
Hypothèse de variances égales	.206	.653	-	40	.826	-.00875-	.03959	-.08877-	.07127

عملية اتخاذ القرار	Hypothèse de variances inégales			- 39.0 1.00 0-	.323	-.00875-	.00875	-.02645-	.00895
--------------------------	------------------------------------	--	--	----------------------	------	----------	--------	----------	--------

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.015	3	.005	1.759	.171
Intragroupes	.105	38	.003		
Total	.120	41			

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.004	2	.002	.655	.525
Intragroupes	.116	39	.003		
Total	.120	41			

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.001	3	.000	.140	.935
Intragroupes	.118	38	.003		
Total	.120	41			

ANOVA

عملية اتخاذ القرار

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.004	3	.001	.471	.704
Intragroupes	.115	38	.003		
Total	.120	41			

الفهرس

الفهرس	
إهداء	IV
إهداء	V
شكر	VI
الملخص	VII
قائمة المحتويات	IX
قائمة الجداول	X
قائمة الأشكال	XI
قائمة الملاحق	XII
مقدمة	ب
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لدور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار	1
المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات	3
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات	3
المطلب الثاني: ماهية اتخاذ القرار	11
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار	18
المطلب الأول: الدراسات السابقة	18
المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	25
خلاصة الفصل:	27
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار في مؤسسة ENSP	31
المبحث الأول: طريقة الدراسة وأدواتها	30
المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة	30
المطلب الثاني: أدوات وأساليب الدراسة	32
المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها	35
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة	35
المطلب الثاني: مناقشة النتائج	46
خلاصة الفصل:	48
الخاتمة:	50
المراجع:	53
الملاحق	58
الفهرس	69