



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات
بعنوان :

دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة: مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة_الجزائر

من إعداد الطالبان:

- نصر الدين بوغابة

- وائل عبد الصمد محجر

نوقشت يوم 2026/06/02

أمام لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ محاضر قسم أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ / ميلودي عبد العزيز
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر قسم أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ / نبيل حليمي
مناقشا	أستاذ محاضر قسم ب-جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ / عزالدين تمار

الموسم الجامعي: 2026/2025



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات
بعنوان :

دور نظم المعلومات الادارية في صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة: مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة_الجزائر

من إعداد الطالبان:

- نصر الدين بوغابة

- وائل عبد الصمد محجر

نوقشت يوم 02 / 06 / 2026

أمام لجنة المناقشة:

رئيسا	استاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ / ميلودي عبد العزيز
مشرفا ومقررا	استاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ / نبيل حليمي
مناقشا	استاذ محاضر ب-جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ / عزالدين تمار

الإهداء

إذا كان الإهداء جزءاً من الوفاء أهدي هذا البحث:

إلى العزيز الذي حملت اسمه فخراً، إلى من كلّه الله بالصيبة والوقار،
إلى من صد الأشواق عن دربي وزرع لي الراحة بدلاً منها، ولم يحنّ ظهر أبي
ما كان يعمل، لكن ليحملني، من أجليّ انعني وكنت أحبب عن نفسي مطالبتها
فكان يكشف عما أشتهي الحُبّاء. فشكراً لكونك أبي.

إلى من علّمتني الأخلاق قبل أن أتعلمها، إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة، إلى
اليَد الخفية التي أزالته عن طريقي العقبات، ومن ظلت دعواتها تحمل اسمي
ليلاً ونهاراً أمي، محبوبتي وملهمتي.

وإلى من وهبني الله نعمة وجودهم، إلى مصدر قوتي، وأرضي الصلابة، وجدار
قلبي المتين إخوتي وأخواتي،

وإلى من إن ضاقت بي الدنيا وسعت بخطاهم، وإن سقطت، كانوا أول من
رفعوني بكلامهم،

إلى من رافقني بالقلب قبل الدرب أصحابي الأحرّة
طويبت صفحة من التعب وسجلت في تاريخي فخراً لا ينسى. لم أجد أتساءل
عن ملامح الوصول فقد رأيتها في عيوني. تلاشت غيوم التعب وابتسم الأفق بعد
عمّة الانتظار. ها هي الخطى التي كانت تتعثّر أحياناً قد وجدت مستقرها في
قمة الإنجاز، وبين طيات الطريق تنفست سلاًماً وفرحاً وامتناناً

"نصر الدين بوغابة"

الإهداء

إذا كان الإهداء جزءاً من الوفاء أهدي هذا البحث:
إلى صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة الذي كان له
الفضل الأول في بلوغي مستوى التعليم العالي فلم يبخل على
طيلة حياته والدي العزيز أطل الله في عمره
إلى من كان دأبها سر نجاحي ومن وضع المولى سبحانه
وتعالى الجنة تحت أقدامها وقرها في كتابه العزيز أمي
الحبيبة

إلى ملاذي وقوتي وسندي بعد الله سبحانه إخوتي وأخواتي
إلى من جمعني بهم الأيام أصدقائي الغاليين
إلى جميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون
أهدي لكم هذا العمل المتواضع.

"وائل عبد الصمد محبر"

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي
ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة والصبر على المشقة فالحمد لله كثيرا.
الشكر الخاص إلى الأستاذ المشرف نبيل حليمي على كل ما قدمه
من توجيهات وإرشادات في إنجاز بحثنا هذا.

. كل الشكر لوالدينا العزيزين اللذين تعبوا معنا للإتمام هذا البحث
ولن أنسى أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأساتذة الذين قدموا يد
المساعدة.

ونقدم جزيل الشكر إلى مشرفي التربص الميداني موظفي المديرية
الجهوية سونلغاز ورقلة وعلى رأسهم الاستاد بوزيدي عبد الحفيظ
وجميع العاملين في الوكالة لحسن معاملتهم وصبرهم معنا.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة. لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصف بالإضافة إلى أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، كما استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، حيث بلغت عينة الدراسة (43) موظف و التي تم اختيارها بطريقة عشوائية، في الأخير استخلصت الدراسة مجموعة من النتائج منها أن هناك رقابة مستمرة لنظم المعلومات الادارية من طرف مديري توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، إضافة إلى وجود مستوى مرتفع في صنع القرار بالمؤسسة، وان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار، كما أظهرت النتائج وجود تأثير لأبعاد نظم المعلومات الإدارية على صنع القرار حيث يؤدي تحسين كفاءة نظم المعلوماتية إلى رفع جودة القرارات الإدارية بالمؤسسة داخل المنظمة.

الكلمات المفتاحية: معلومات إدارية، نظم معلومات إدارية، صنع قرار، مؤسسة اقتصادية، مديرية توزيع كهرباء وغاز بورقلة

Summary

This study aimed to identify the role of Management Information Systems in improving the decision-making process at the Electricity and Gas Distribution Directorate in Ouargla. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was adopted in addition to the case study method in the applied aspect. A questionnaire was also used as the main tool for data collection, where the study sample was selected randomly.

The study concluded that there is considerable interest from the managers of the Electricity and Gas Distribution Directorate in Ouargla, in addition to the existence of a high level of decision-making within the institution. The results also revealed a statistically significant positive relationship between Management Information Systems and decision-making. Furthermore, the findings showed that the dimensions of Management Information Systems have an effect on decision-making, as improving the efficiency of information systems contributes to enhancing the quality of administrative decisions within the institution.

Keywords: Administrative Information, Management Information Systems, Decision-Making, Economic Institution, Electricity and Gas Distribution Directorate in Ouargla.

I	الاهداء
II	الشكر وتقدير
III	ملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
V	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار	
3	المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار
3	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات.
10	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لعملية صنع القرار.
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة:
18	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.
24	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة	
29	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة
29	المطلب الأول: منهجية الدراسة.
34	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.
41	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
41	المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة.
59	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.
66	خلاصة الفصل
67	الخاتمة

الصفحة	قائمة الجداول
34	الجدول رقم (1-1): العبارات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات).
35	الجدول رقم (2-1) العبارات التي تقيس أبعاد المتغير التابع (صنع القرار).
35	الجدول رقم (1-2) درجة الموافقة حسب مقياس ليكارت الثلاثي.
36	الجدول رقم (2-2) طريقة توزيع المتوسطات حسب مقياس ليكارت الثلاثي.
37	الجدول رقم (1-3) معاملات الارتباط الكلية المصححة و الاتساق الداخلي لل فقرات محور نظم المعلومات.
38	الجدول رقم (2-3) معاملات الارتباط الكلية المصححة و الاتساق الداخلي لفقرات محور صنع القرار.
40	الجدول رقم (1-4) نتائج إختيار الفاكرومباخ لمحاور الدراسة.
41	الجدول رقم (1-5) التوزيع التكراري حسب متغير الجنس.
42	الجدول رقم (2-5) التوزيع التكراري حسب متغير العمر.
43	الجدول رقم (3-5) التوزيع التكراري حسب متغير المستوى التعليمي.
44	الجدول رقم (4-5) التوزيع التكراري حسب متغير المؤهل العلمي.
46	الجدول رقم (5-5) التوزيع التكراري حسب متغير الخبرة المهنية.
47	الجدول رقم (6-5) التوزيع التكراري حسب متغير الوظيفة.
48	الجدول رقم (7-5) التوزيع التكراري حسب متغير القسم.
49	الجدول رقم (1-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (المرونة).
50	الجدول رقم (2-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (السرعة).
52	الجدول رقم (3-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد(الدقة).
53	الجدول رقم (4-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (الملائمة والوضوح).
55	الجدول رقم (5-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (الحماية).
56	الجدول رقم (6-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (صنع القرار).
59	الجدول رقم (1-7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لابعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الادارية).
61	الجدول رقم (2-7) المتوسط العام للمتغير التابع (صنع القرار).
62	الجدول رقم (3-7) معامل ارتباط بيرسون بين نظام المعلومات وصنع القرار

63	الجدول رقم (4-7) جدول ملخص نموذج اثر نظم المعلومات الادارية على صنع القرار .
----	--

الصفحة	قائمة الاشكال
و	الشكل رقم 1: نموذج الدراسة.
7	الشكل رقم 2: نموذج
8	الشكل رقم 3: نظام معالجة الرواتب
32	الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي لمجمع شركة سونلغاز.
33	الشكل رقم 5: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الغاز و الكهرباء ورقلة.
41	الشكل رقم 6: توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.
42	الشكل رقم 7: توزيع افراد العينة حسب متغير العمر.
43	الشكل رقم 8: توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.
44	الشكل رقم 9: توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي .
45	الشكل رقم 10: توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة .
46	الشكل رقم 11: توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة.
47	الشكل رقم 12: توزيع افراد العينة حسب متغير القسم.

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق رقم 01	الاستبيان
الملحق رقم 02	قائمة الاساتذة المحكمين
الملحق رقم 03	مخرجات برنامج SPSS V 26

مقدمة

• توطئة

تعيش المؤسسات الاقتصادية المعاصرة في بيئة تتسم بالتغير السريع والتعقيدات المتزايد نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع وشدة المنافسة، الأمر الذي فرض على هذه المؤسسات ضرورة الاعتماد على التدفقات المعلوماتية الدقيقة والموثوقة كركيزة أساسية لصنع القرارات الإدارية الرشيدة. فقد أصبحت المعلومات مورداً استراتيجياً لا يقل أهمية عن باقي الموارد المادية والبشرية، حيث تستند الإدارة الحديثة على نظم المعلومات الإدارية في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتقديمها في الوقت المناسب، بما يساهم في دعم عملية صنع القرار وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية .

تعد عملية صنع القرار من أبرز الوظائف الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات في مواجهة التحديات المختلفة، إذ تتطلب هذه العملية توفر رؤية معلوماتية شاملة تساعد الفاعلين الإداريين على المفاضلة بين البدائل المتاحة وتقليل فجوة المخاطرة. ومن هذا المنطلق، أصبحت نظم المعلومات الإدارية أداة أساسية تدعم مختلف المستويات الإدارية من خلال توفير المعلومات اللازمة وتحليلها مما يساعد على تحسين جودة القرارات الإدارية .

مع تزايد أهمية نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية، أصبح من الضروري دراسة مدى مساهمتها في تحسين عملية صنع القرار، خاصة في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم اليوم. لذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية صنع القرار داخل المؤسسات الاقتصادية، من خلال تحليل العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات المتخذة.

وانطلاقاً مما سبق، تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية التالية:

• الإشكالية الرئيسية

ما وقع نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة . الجزائر؟

• الاسئلة الفرعية

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية، يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع نظم المعلومات الإدارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟
- ما هو مستوى صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

• ما تأثير نظم المعلومات الإدارية على صنع القرارات بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

• فرضيات الدراسة:

- يوجد رقابة مستمرة لنظم المعلومات الادارية من طرف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
- يوجد مستوى متوسط لصنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
- هناك تأثير لنظم المعلومات الإدارية على صنع القرارات بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة من خلال أبعادها.

• أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز الدور الحيوي لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة القرارات الإدارية، مما يساعد المؤسسات الاقتصادية على تحقيق أهدافها ومواجهة التحديات البيئية المختلفة.

• أهداف الدراسة

- التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكلا من نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية.
- التعرف على مستوى صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
- التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
- إبراز دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
- التعرف على أثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية على صنع القرارات بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

• أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار موضوع "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية" لعدة اعتبارات علمية وعملية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات الإدارية في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم المعاصر .
- الدور الحيوي الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية صنع القرار وتحسين جودة القرارات الإدارية داخل المؤسسات الاقتصادية .

- رغبة الباحث في التعرف على مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسات الاقتصادية .
- قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع في البيئة المحلية، مما يزيد من أهمية البحث في هذا المجال .
- ارتباط الموضوع بمجال التخصص الأكاديمي للباحث، مما يساهم في تعميق المعارف العلمية والعملية .
- **حدود الدراسة:**

وتشمل مايلي:

- **الحدود الموضوعية:** اهتمت الدراسة أساسا بنظم المعلومات الادارية والمشاركة في صنع القرارات بمؤسسة اقتصادية.
- **الحدود المكانية:** بهدف التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار، ولتحقيق هذه الدراسة تم اختيار مؤسسة اقتصادية جزائرية والمتمثلة في مديرية الكهرباء والغاز بورقلة.
- **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة في الفترة الممتدة من 22 مارس 2026 إلى 10 ماي 2026

• منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب لمثل هذه الدراسات، حيث تم استخدامه لوصف وتحليل دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية صنع القرار داخل المؤسسات الاقتصادية. كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي كما تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة، بالإضافة إلى الاستعانة بالمراجع العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وذلك بهدف تحليل البيانات واستخلاص النتائج التي تساعد في الإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات المطروحة.

• صعوبات الدراسة

واجهت الدراسة مجموعة من الصعوبات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة محل الدراسة.
- صعوبة توزيع الاستبيان على جميع أفراد مجتمع الدراسة واسترجاعه في الوقت المحدد.
- ضيق الوقت المخصص لإنجاز الدراسة.

• هيكل الدراسة

تم تنظيم هذه الدراسة في قسمين رئيسيين: قسم نظري وقسم تطبيقي، وذلك كما يلي:

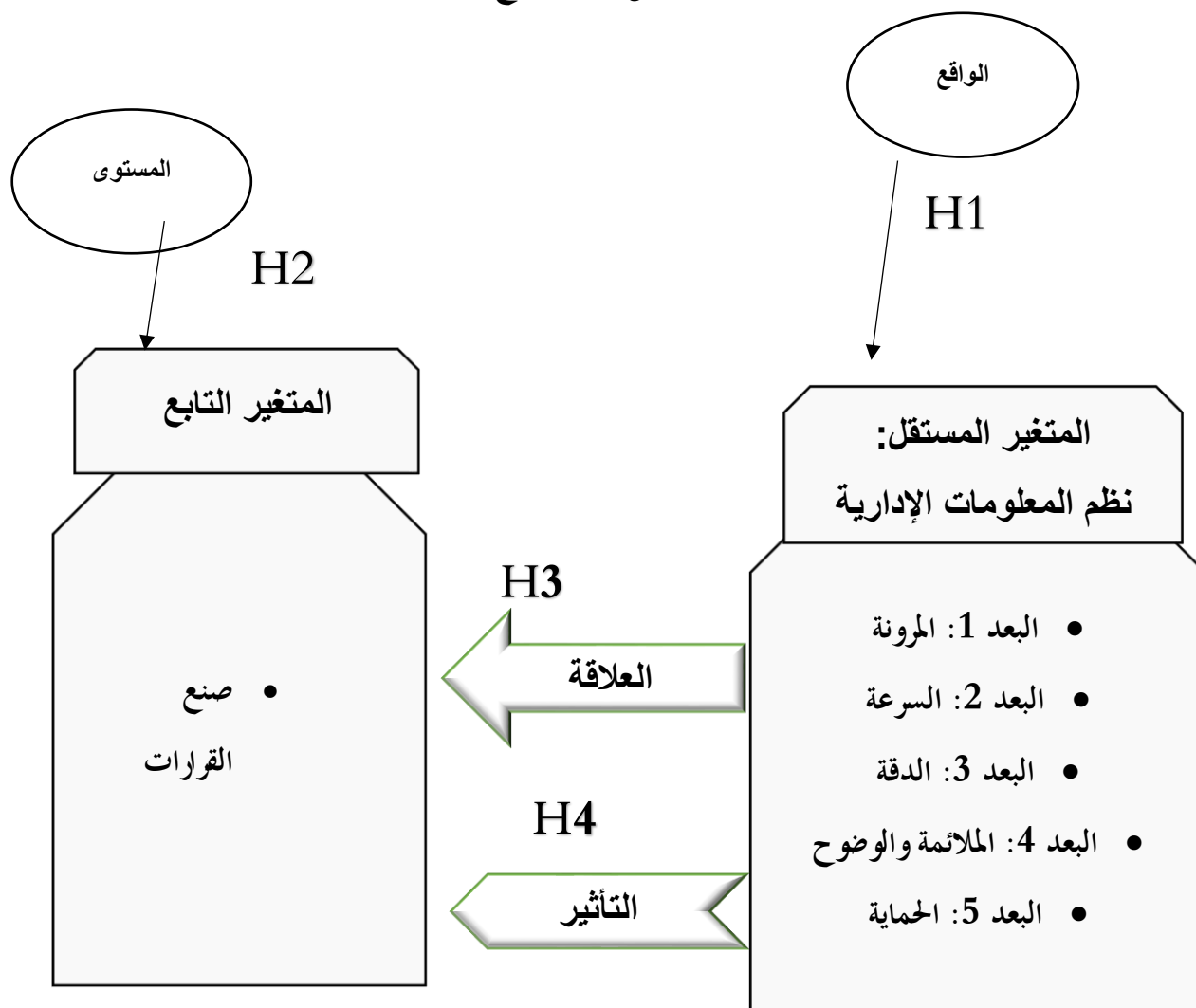
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار ، يخصص هذا الفصل لمعالجة الجوانب النظرية للدراسة، حيث يتم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار، مع إبراز طبيعة العلاقة بينهما. بالإضافة إلى التطرق إلى الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار الذي يتكون من مطلبين المطلب الأول ماهية نظم المعلومات، المطلب الثاني الطار المفاهيمي لعملية صنع القرار. المبحث الثاني الدراسات السابقة و الذي يتكون من المطلب الأول عرض الدراسات السابقة. المطلب الثاني مناقشة الدراسات السابقة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يتم تقديم المؤسسة محل الدراسة، وشرح المنهجية المعتمدة، إضافة إلى عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات. وقد تم تقسيمه إلى المبحث الأول منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة حيث يتضمن مطلبين المطلب الأول منهجية الدراسة. المطلب الثاني أدوات الدراسة.

المبحث الثاني تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات ينقسم الى مطلبين المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة. المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.

• نموذج الدراسة:

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر من إعداد الطلبة

الفصل الأول الأدبيات النظرية
والتطبيقية لنظم المعلومات الادارية
وصنع القرار

تمهيد

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحيويا في المؤسسة حيث يعتبر مصدر للمعلومات، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسة، حيث تمثل المعلومات عنصرا حيويا في حياة المؤسسات بشكل عام، واقتصاديا بشكل خاص، اذ أنها تمثل موردا هاما يعتمد عليه في مجابهة ظروف المنافسة.

فمحيط المؤسسة يتسم بالتغيير السريع والمستمر، وقصد مواكبة هذا التغيير كان لزاما على المؤسسة في التعامل مع البيانات ومعالجتها وتدعيم عمليات صنع واتخاذ القرار، من خلال تبادل المعلومات داخل المؤسسة.

❖ المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار.

❖ المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار

سنتناول مجموعة من مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية من حيث التعريف والأهمية والأبعاد بالإضافة إلى أساسيات حول صنع القرار بالمؤسسة.

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات.

تعتبر نظم المعلومات المتطورة أحد المداخل التي تعتمد عليها الإدارة الحديثة في حل المشاكل العديدة، وتعتبر النظم المناسبة من أهم الشروط اللازمة لنجاح نظام المعلومات وتحقيق أهدافه وأيضاً لا بد من وجود كفاءات بشرية لتحليل وتصميم وتشغيل النظم واستخدام النتائج المستخرجة منه وبدون كفاءة العاملين في النظام فإنه لن يعمل بالكفاءة اللازمة.

الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم النظام المعلومات من بينها ما يلي:

نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة بهدف دعم اتخاذ القرار والتعاون وتحليل والرقابة داخل المنظمة¹. ويمكن تعريفه أيضاً هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض التي تعمل على جمع مختلف البيانات وتعمل على معالجتها وتخزينها وتوزيعها على المستخدمين بغرض دعم القرار والرجوع إليها حين الحاجة إليها². من خلال ما سبق نعرف على نظام المعلومات على أنه عبارة عن نظام مكون من عناصر متكاملة فيما بينها، والتي تقوم بتحويل البيانات إلى معلومات ذات كفاءة وفعالية وكذلك مجموعة منظمة من الموارد التقنية والتنظيمية والبشرية اللازمة لمعالجة المعلومات الضرورية لإستراتيجية المؤسسة من أجل المساهمة في اتخاذ القرارات المناسبة.

الفرع الثاني: خصائص وأهداف وأهمية نظم المعلومات الإدارية

لتوضيح أهم الخصائص التي تميز نظم المعلومات الإدارية، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها داخل المؤسسة، إضافة إلى إبراز أهميتها في دعم العمليات الإدارية واتخاذ القرارات. إذ أصبحت نظم المعلومات الإدارية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحسين الأداء ورفع كفاءة العمل وتحقيق التنسيق بين مختلف الأنشطة الإدارية.

¹ فايز جمعة النجار ، نظم المعلومات الادارية ، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ، ط 2 ، 2007 ص13

² علاء الدين عبد القادر نظم المعلومات الادارية دار المسيرة للنشر والتوزيع الاردن سنة ، 2008 ص27

أولاً: خصائص نظم المعلومات الإدارية:

تتميز هذه النظم بعدة خصائص تسهل العمل الإداري، منها:

تتميز بتخصصها في خدمة عملية صنع أو إتخاذ القرار وحل المشاكل في التنظيمات الإدارية بما في ذلك خلق قنوات إتصال مناسبة بين الأنظمة الفرعية في المؤسسة وبينها وبين البيئة المحيطة.

تنوع مصادر المعلومات التي يتم تحصيلها من داخل وخارج المؤسسة، وتكون بطرق رسمية أو غير رسمية، كما أنها تعالج وتقوم بإعداد التعليمات الخاصة وإخراجها حسب حاجة مستخدميها وفي الوقت وبالشكل المناسب.

تستخدم نظم المعلومات الإدارية أدوات تقنية متنوعة بين الأدوات اليدوية البسيطة وتصل أعقد التقنيات الإلكترونية، غير أن تقنيات الكمبيوتر والاتصالات وأيضا تقنيات دعم القرارات والنظم الخبيرة أصبحت من خصائص نظم المعلومات الإدارية الحديثة وخاصة في المؤسسات ذات الحجم الكبير، وما يزيد من أهميتها الأسباب التالية¹:

- **السرعة:** حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات ومختلف قنوات إتصالها تكون أسرع بكثير عند إستخدام تقنيات الكمبيوتر، خاصة عند إسترجاع المعلومات.
- **الدقة:** إن احتمالات الوقوع بالخطأ ستكون أقل ما يمكن بالمقارنة مع النظم التقليدية، كما أن الأداء سيكون أدق سواء في بداية العمل أو في آخره بغض النظر عن وقت العمل وظروفه أو مدته.
- **توفر الجهود:** يساعد نظام المعلومات المعتمد على التقنيات الإلكترونية على التخفيف من الجهد المبذول في حالة النظم التقليدية، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها أو معالجتها وتخزينها أو على مستوى إسترجاعها والإستفادة منها.
- **كمية المعلومات:** تتميز الآليات الحديثة بقدرتها على تخزين كم هائل من المعلومات، بالمقارنة مع الأخرى التقليدية.
- **الخيارات المتاحة في الإسترجاع:** خيارات الإسترجاع أوسع وأفضل منها في النظم التقليدية، إذ أن هناك مرونة عالية في إسترجاع المعلومات والوصول الى أدقها.

¹ بلخضر نصيرة، حري المخطارية، نظم المعلومات الإدارية المعرفية أداة في صنع القرارات الاستراتيجية في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة المنارة للدراسات الاقتصادية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2017، ص 168-169

ثانيا: أهداف نظم المعلومات الإدارية

تعد نظم المعلومات أحد العناصر الحيوية في إدارة المؤسسات الاقتصادية الحديثة¹، إذ تمثل جسرا يربط بين البيانات الخام والقرارات الفعالة التي تتخذها الإدارة على مختلف مستوياتها. ويمكن النظر إلى نظم المعلومات باعتبارها أداة استراتيجية تساعد المؤسسات على جمع المعلومات، وتنظيمها، وتحليلها، واستثمارها بالشكل الذي يخدم أهدافها التشغيلية والتخطيطية. ومن هذا المنطلق، يمكن تقسيم أهداف نظم المعلومات إلى عدة جوانب أساسية:

1. دعم عملية اتخاذ القرار

يُعد دعم القرار الهدف الأساسي لأي نظام معلومات إداري. فالإدارة تواجه في عملها اليومي مواقف تتطلب اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة في ظل بيئة متغيرة ومعقدة. توفر نظم المعلومات الإدارية قاعدة معلوماتية متكاملة تشمل بيانات عن الموارد العمليات، الأنشطة الداخلية، والبيئة الخارجية للمؤسسة². هذا يتيح للإدارة تحليل المعلومات بشكل علمي ومنهجي، واختيار البدائل المناسبة على أساس معطيات دقيقة، وتقليل درجة الاعتماد على الحدس أو القرارات العشوائية، بما يعزز موثوقية القرارات وفعاليتها.

2. تحسين كفاءة العمليات الإدارية

تساهم نظم المعلومات في تنظيم العمليات الإدارية وجعلها أكثر انسيابية، من خلال تسهيل جمع البيانات ومعالجتها، وتصنيفها وإدارتها بطريقة ممنهجة. هذا يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذول في أداء المهام الإدارية اليومية، ويعزز قدرة الموظفين والإدارة على متابعة الأنشطة المختلفة بشكل دقيق ومنهجي. بالإضافة إلى ذلك، توفر النظم إمكانيات التحكم في العمليات ومراقبتها³، ما يسمح بالكشف المبكر عن المشكلات ومعالجتها قبل أن تتحول إلى عقبات كبيرة أمام المؤسسة.

¹ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص: 89

² أحمد حسين علي حسين نظم المعلومات المحاسبية، مطبعة الإشعاع الإسكندرية، 1997، ص: 92

³ 2 أحمد رجب عبد العالي المعاصرة في المحاسبة الإدارية الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت،

1992، ص: 74

3. ضمان دقة المعلومات وموثوقيتها

تعتمد جودة القرارات الإدارية بشكل مباشر على جودة المعلومات المتاحة. ومن هنا تأتي أهمية نظم المعلومات في معالجة البيانات الخام وتحويلها إلى معلومات دقيقة وموثوقة. تشمل عمليات النظام التصفية، والفرز، والترتيب، والتصنيف، وإعادة الهيكلة داخل قواعد البيانات، مما يضمن أن تكون المعلومات المتاحة للإدارة كاملة محدثة، ومتوافقة مع متطلبات القرار. كما تساعد النظم في تقليل التكرار والأخطاء، بما يعزز ثقة الإدارة بالمرجعات المعلوماتية.¹

4. تعزيز التواصل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة

تعتبر نظم المعلومات أداة أساسية لتسهيل التواصل بين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية.² فهي تتيح تبادل المعلومات والبيانات بسرعة ودقة، مما يعزز التنسيق بين الإدارات المختلفة ويضمن توحيد الإجراءات والممارسات، ويساعد على متابعة تنفيذ السياسات والخطط المؤسسية. هذا التواصل المحسن يساهم بشكل مباشر في تحقيق التكامل بين الوظائف الإدارية المختلفة، من تخطيط وتنظيم ورقابة وقيادة واتخاذ قرار.

5. دعم القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية

تواجه المؤسسات الاقتصادية بيئة خارجية ديناميكية تتسم بالتغير السريع في الأسواق، والتكنولوجيا، والظروف الاقتصادية والسياسية تساهم نظم المعلومات في تزويد الإدارة بمعلومات تحليلية حول البيئة المحيطة³، بما يمكنها من التنبؤ بالتغيرات والاستجابة لها بسرعة وفعالية. كما تساعد النظم في رصد اتجاهات السوق وتحليل المنافسين والتعرف على الفرص والمخاطر، ما يعزز القدرة الاستراتيجية للمؤسسة على التكيف وتحقيق الاستدامة.

ثالثاً: الأهمية العامة لنظم المعلومات

يمكن تلخيص أهمية نظم المعلومات في نقاط رئيسية، توضح الدور الحيوي الذي تلعبه في نجاح المؤسسة:

- أداة استراتيجية لدعم الإدارة: حيث تمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على بيانات دقيقة وتحليل علمي، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.⁴

¹ أحمد رجب عبد العالي، مرجع سبق ذكره، ص76

² إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 92

³ إسماعيل السيد، نظم المعلومات لإيجاد القرارات الإدارية المكتب العربي الحديث الإسكندرية، 2001، ص102 :

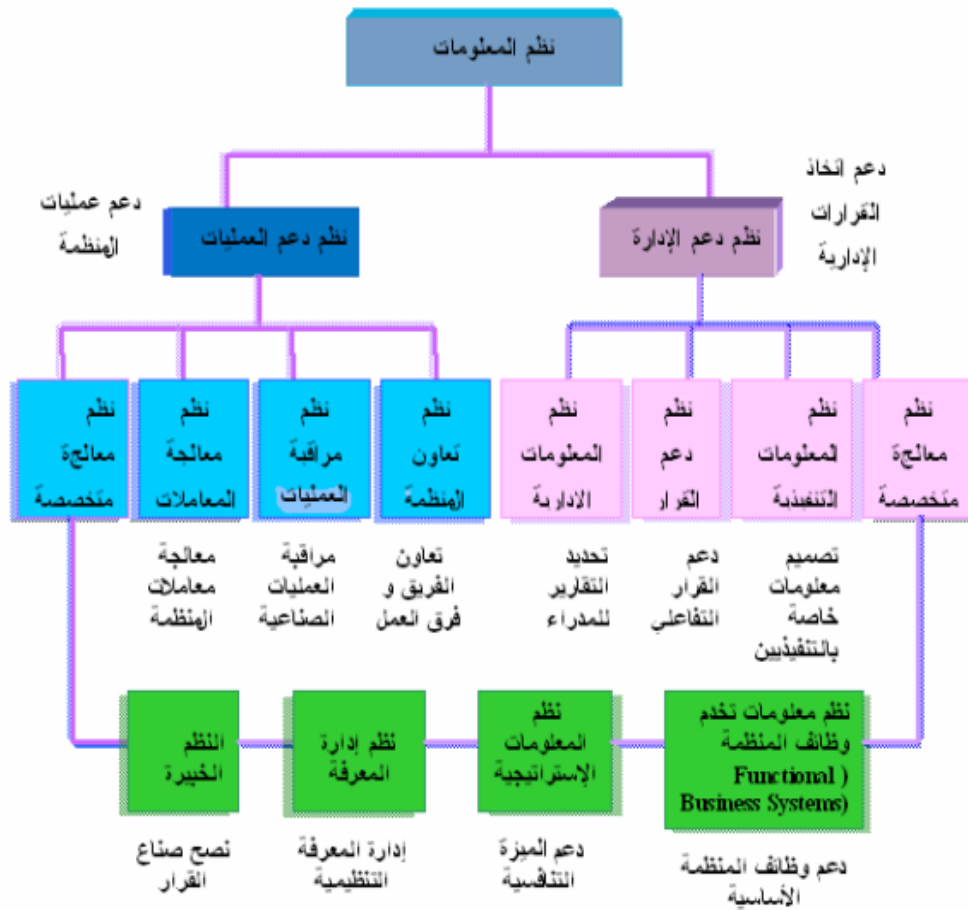
⁴ إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، الأردن، 2004، ص88

- تعزيز القدرة التنافسية: من خلال تحسين سرعة ودقة القرارات، وتمكين المؤسسة من الاستجابة السريعة للتغيرات البيئية، مما يزيد من قدرتها على المنافسة في الأسواق.
- تقليل المخاطر الإدارية: تساهم نظم المعلومات في تقليل الأخطاء الناتجة عن نقص المعلومات أو عدم دقتها، وبالتالي تحسين موثوقية القرارات.
- تيسير تكامل الوظائف الإدارية من خلال توفير معلومات موحدة لجميع المستويات الإدارية، مما يضمن انسجام التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار.¹
- دعم الابتكار والتحسين المستمر: تساهم نظم المعلومات في تحليل الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير، مما يعزز قدرة المؤسسة على الابتكار والتحسين المستمر في العمليات والخدمات.²

¹ سعد غالب ياسين نظم المعلومات الإدارية دار اليازوري عمان الأردن، 1997. ص: 47

² سليم إبراهيم الحسين، نظم المعلومات الإدارية مؤسسة الورق عمان الأردن، 1998، ص: 66

ثالثاً: أنواع نظم المعلوما



source: James A. O'Brien & George M. Marakas, OP cit, p13.

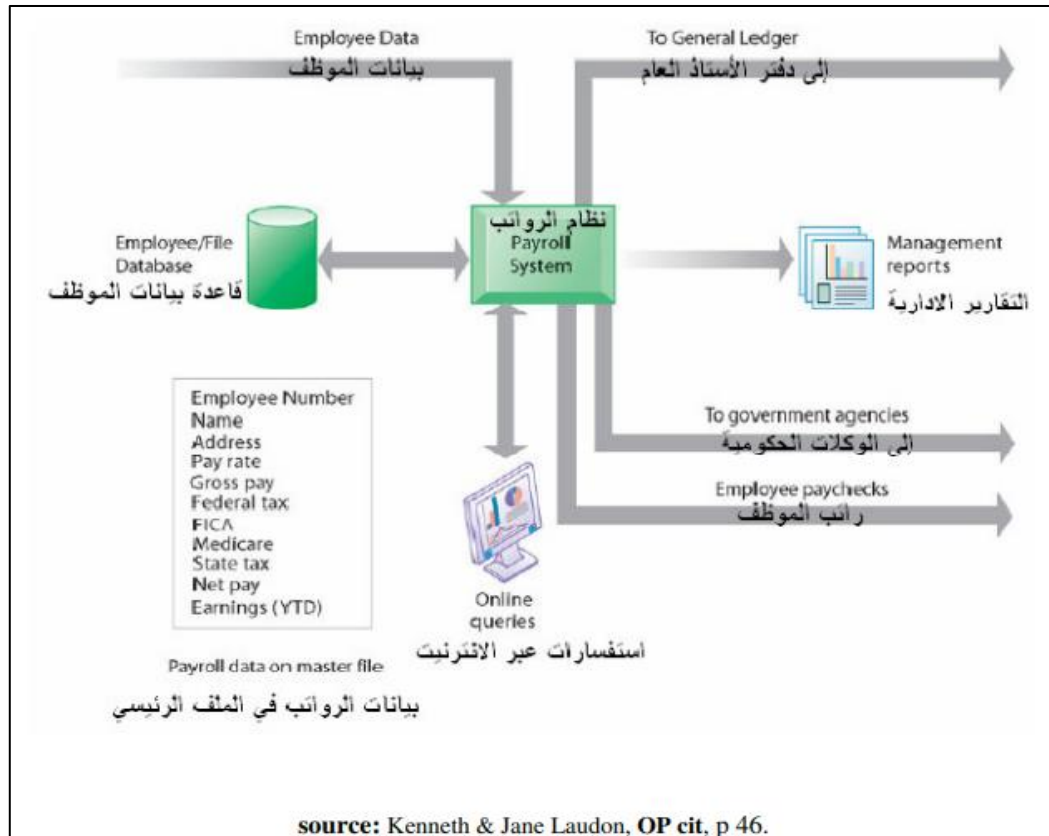
يعود تنوع نظم المعلومات إلى الاهتمامات والتخصصات والمستويات المختلفة للمنظمة كما أنه من غير الممكن لنظام واحد توفير كافة المعلومات التي تحتاجها المنظمة، كما تعددت أيضاً تصنيفاتها فنجد أن تصنيف Laudon يصنف نظم المعلومات على أساس المستويات التنظيمية : نظم المستوى الاستراتيجي (نظم المعلومات التنفيذية، النظم الخبيرة ونظم دعم القرار)، نظم المستوى الإداري نظم المعلومات الإدارية، و نظم دعم القرار (ونظم المستوى التشغيلي نظم معالجة المعاملات) ، أما تصنيف O'Brien فقد اعتمد على الأهداف الوظيفية لنظم المعلومات وهذا ما يوضحه الشكل التالي:¹

الشكل (2): نموذج James A. O'Brien & George M. Marakas لتصنيف نظم المعلومات

¹ James A. O'Brien & George M. Marakas, OP.Cit, pp 13-15.

1. نظم دعم العمليات: (Operations Support Systems) تنتج مجموعة متنوعة من المعلومات ذلك فإنها لا تؤكد أفضل المعلومات التي يمكن استخدامها من قبل المديرين لذا فهذه المعلومات عادة ما تحتاج إلى المزيد من المعالجة من قبل نظم دعم الإدارة. للاستخدام الداخلي والخارجي، ومع أ. أنظمة معالجة المعاملات (Transaction Processing Systems) هي تلك التي تدعم الأنشطة على مستوى العمليات فكل نشاط في المنظمة يولد معاملة وتصميم وتطوير TPS ينطوي على تحليل الاحتياجات دراسة النظام القائم، تصميم قواعد البيانات وعرض طرق معالجة المدخلات والمخرجات تتمثل المهام الرئيسية لـ TPS في إعداد كشوف المرتبات، نظام مراقبة المخزون معالجة طلبات الشراء معالجة المبيعات نظام حسابات المدين وحسابات دائنة، الفوترة وذلك عن طريق جمع البيانات، التحقق من صحتها، المعالجة والتحديث، توليد التقارير وأخذ النسخ الاحتياطية (taking of backups)¹ والمثال الموضح في الشكل التالي يعطي نموذج عن نوع من نظم معالجة المعاملات

الشكل (3): نظام معالجة معاملات الرواتب



¹ V. S. Janakiraman, K. Sarukesi design support system, Prentice-Hall of India, New Delhi, 2008, p21-22.

ب. نظم مراقبة العمليات (Process control systems) تعمل على رصد ومراقبة العمليات الفيزيائية أو الصناعية على سبيل المثال، تستخدم مصفاة البترول أجهزة استشعار إلكترونية مرتبطة بأجهزة الكمبيوتر المراقبة العمليات الكيميائية باستمرار وإجراء التعديلات الفورية في العمليات التي تتحكم في عملية التكرير.

ج. نظم تعاون المؤسسة: (Enterprise collaboration systems) تعزز العمل كفريق والاتصالات والإنتاجية وتشمل التطبيقات التي تسمى أحيانا أنظمة أتمتة المكاتب مثل البريد الإلكتروني لإرسال واستقبال الرسائل والدردشة ونظم مؤتمرات الفيديو لعقد فريق المشروع لقاءات إلكترونية لتنسيق أنشطتهم (Video conferencing groupware systems)

2. نظم دعم الإدارة: (Management Support Systems) يطلق على هذا الاسم على النظم التي تركز تطبيقاتها على توفير معلومات لدعم اتخاذ القرار الفعال من طرف جميع المدراء في مختلف مستويات المنظمة.

أ. نظم المعلومات الإدارية (management information systems) ¹: مصطلح نظم المعلومات (MIS) عرف على أنه فئة معينة من نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى حيث تزود الإدارة بمديرها بالتقارير عن الأداء الحالي للمنظمة، يتم استخدام هذه المعلومات لرصد ومراقبة الأعمال والتنبؤ بالأداء المستقبلي.

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

ج. نظم المعلومات التنفيذية (Executive information systems (EIS)) توفر هذه النظم المعلومات الهامة من مجموعة واسعة من المصادر الداخلية والخارجية حتى يسهل استخدامها وعرضها من طرف المديرين التنفيذيين والمديرين، بمعنى آخر تساهم نظم المعلومات التنفيذية في دعم عملية تشكيل وصياغة الإستراتيجية التنافسية للحصول على الميزة التنافسية.

¹ Srinivas Nowduri, Management Information Systems and business decision making: review, analysis, and recommendations, Journal of Management and Marketing Research, Vol.7, March 2011.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لعملية صنع القرار

سنتناول في هذا المبحث مجموعة من المفاهيم الأساسية المرتبطة بعملية صنع القرار باعتبارها من أهم الوظائف الإدارية داخل المؤسسة، حيث سيتم التطرق إلى ماهية صنع القرار وأهميته في تحقيق أهداف المؤسسة، ثم عرض مختلف خطوات ومراحل صنع القرار التي يعتمد عليها المسير لاختيار البديل الأنسب، إضافة إلى توضيح دور نظم المعلومات في دعم عملية صنع القرار من خلال توفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب بما يساعد على رفع كفاءة وفعالية القرارات المتخذة.

الفرع الأول: ماهية صنع القرار

يُعدّ صنع القرار من الوظائف الأساسية في الإدارة، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ويقصد بصنع القرار عملية اختيار أفضل بديل من بين مجموعة من البدائل الممكنة، وذلك بناءً على معايير محددة وفي ظل ظروف معينة¹

أولاً: تعريف صنع القرار:

تعددت تعريفات صنع القرار بتعدد الباحثين واختلاف توجهاتهم، حيث عرّفه البعض بأنه عملية عقلية ومنهجية تهدف إلى اختيار أفضل بديل من بين مجموعة من البدائل المتاحة، في ضوء معايير محددة وظروف بيئية معينة. كما يُعرّف أيضاً بأنه نشاط فكري يعتمد على التحليل والتفكير المنطقي، ويستلزم توفر معلومات كافية تساعد على المفاضلة بين الخيارات المختلفة.

ويرى اتجاه آخر أن صنع القرار لا يقتصر على الاختيار فقط، بل يشمل مجموعة من العمليات المترابطة تبدأ بتحديد المشكلة، مروراً بجمع المعلومات وتحليلها، وصولاً إلى اتخاذ القرار ومتابعة تنفيذه.

كما يُنظر إلى صنع القرار على أنه نشاط ذهني وعقلي يتطلب التحليل والتقييم، إذ يقوم متخذ القرار بجمع المعلومات، وتحليلها، ثم المفاضلة بينها للوصول إلى الحل الأنسب. ولا يقتصر صنع القرار على المستويات العليا فقط، بل يشمل جميع المستويات الإدارية داخل المنظمة².

¹ أحمد ماهر، الإدارة: المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص 215.

² عبد السلام أبو قحف، أساسيات الإدارة الحديثة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 136.

ثانيا: أهمية صنع القرار:

تتجلى أهمية صنع القرار في كونه يمثل محور العملية الإدارية، حيث يؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمة ونجاحها، وتبرز أهميته في:

- توجيه نشاطات المنظمة نحو تحقيق أهدافها.
- المساهمة في حل المشكلات التنظيمية والإدارية.
- تحسين كفاءة استخدام الموارد المتاحة.
- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة.
- التكيف مع التغيرات البيئية الداخلية والخارجية.

كما أن جودة القرارات المتخذة تُعد معياراً أساسياً للحكم على كفاءة الإدارة، إذ أن القرارات الرشيدة تؤدي إلى نتائج إيجابية، بينما تؤدي القرارات غير المدروسة إلى آثار سلبية قد تهدد بقاء المنظمة¹

ثالثا: خصائص صنع القرار

يتميز صنع القرار بعدة خصائص تميزه عن غيره من العمليات الإدارية، من أهمها:

- عملية مستمرة: حيث لا تنتهي القرارات داخل المنظمة، بل تتجدد باستمرار.
- عملية إنسانية: تعتمد على القدرات العقلية والخبرات الشخصية لمتخذ القرار.
- عملية عقلانية نسبية: إذ لا يمكن تحقيق العقلانية المطلقة بسبب محدودية المعلومات والوقت.
- عملية مستقبلية: ترتبط بتوقع النتائج المستقبلية للبدائل المختلفة.
- عملية ديناميكية: تتأثر بالتغيرات البيئية والتكنولوجية.

وتُظهر هذه الخصائص أن صنع القرار ليس عملية بسيطة، بل هو نشاط معقد يتداخل فيه الجانب العلمي مع الجانب الإنساني²

¹ عمر وصفي عقيلي، الإدارة الحديثة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل، عمان، 2013، ص 182.

² محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 260.

رابعاً: أنواع القرارات الإدارية:

يمكن تصنيف القرارات الإدارية وفق عدة معايير، من أهمها:

1. من حيث المستوى الإداري:

- قرارات استراتيجية (تتخذ على مستوى الإدارة العليا).
- قرارات تكتيكية (على مستوى الإدارة الوسطى).
- قرارات تشغيلية (على مستوى الإدارة التنفيذية).

2. من حيث درجة التأكد:

- قرارات في ظل التأكد.
- قرارات في ظل المخاطرة.
- قرارات في ظل عدم التأكد.

3. من حيث درجة البرمجة:

- قرارات مبرمجة (روتينية ومتكررة).
- قرارات غير مبرمجة (جديدة ومعقدة).

ويُساعد هذا التصنيف على فهم طبيعة القرار وكيفية التعامل معه وفق الظروف المحيطة به¹

خامساً: العوامل المؤثرة في صنع القرار:

تتأثر عملية صنع القرار بعدة عوامل، يمكن تصنيفها إلى:

- عوامل داخلية: مثل الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، الثقافة التنظيمية.
- عوامل خارجية: مثل البيئة الاقتصادية، السياسية، التكنولوجية.
- عوامل شخصية: مثل خبرة متخذ القرار، قيمه، واتجاهاته.

وتؤثر هذه العوامل بشكل مباشر في جودة القرار وفعالته، مما يستوجب على متخذ القرار أخذها بعين الاعتبار²

¹ حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد، عمان، 2010، ص 305.

² عبد الستار العلي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2012، ص 94.

الفرع الثاني: خطوات ومراحل عملية صنع القرار الإداري:

تمر عملية صنع القرار الإداري بسلسلة من المراحل المتكاملة والمتداخلة، التي تهدف إلى معالجة المشكلات التنظيمية بطريقة علمية ومنهجية، بما يضمن الوصول إلى القرار الأمثل في ظل الإمكانيات المتاحة والقيود المفروضة. ولا تُعد هذه المراحل منفصلة تمامًا، بل تتسم بالديناميكية والتفاعل المستمر.

أولاً: تحديد المشكلة (تشخيصها بدقة):

تُعتبر هذه المرحلة حجر الأساس في عملية صنع القرار حيث يتم فيها التعرف على المشكلة الحقيقية وليس أعراضها الظاهرة فقط. ويتطلب ذلك تحليل الوضع القائم، وتحديد الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المرغوب.

كما تستلزم هذه المرحلة تحديد أسباب المشكلة والعوامل المؤثرة فيها، لأن أي خلل في التشخيص يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير مناسبة، مهما كانت المراحل اللاحقة دقيقة.

ومن الأدوات المستخدمة في هذه المرحلة: تحليل السبب والنتيجة، والمقابلات، وتحليل البيانات الإحصائية¹

ثانياً: جمع المعلومات والبيانات:

بعد تحديد المشكلة، يتم الانتقال إلى جمع المعلومات المرتبطة بها، سواء كانت معلومات كمية أو نوعية، ومن مصادر داخلية (تقارير، سجلات) أو خارجية (السوق، المنافسون، البيئة العامة).

وتُعد جودة المعلومات عاملاً حاسماً في نجاح القرار، حيث يجب أن تتسم بالدقة، والموضوعية، والحدثة، والملاءمة. كما أن نقص المعلومات أو عدم دقتها يؤدي إلى زيادة درجة عدم التأكد والمخاطرة²

ثالثاً: تحديد وتوليد البدائل:

تتمثل هذه المرحلة في البحث عن مختلف الحلول الممكنة للمشكلة، حيث يسعى متخذ القرار إلى توليد أكبر عدد ممكن من البدائل، دون التسرع في الحكم عليها.

¹ عمر وصفي عقيلي، الإدارة الحديثة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل، عمان، 2013، ص 185.

² عبد الستار العلي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2012، ص 97.

وتُستخدم في هذه المرحلة عدة أساليب مثل: العصف الذهني، والتحليل الإبداعي، والاستعانة بالخبراء. كما يجب أن تكون البدائل واقعية وقابلة للتنفيذ، ومتلائمة مع أهداف المنظمة¹

رابعاً: تقييم وتحليل البدائل:

في هذه المرحلة يتم إخضاع البدائل المقترحة للتحليل والمقارنة وفق معايير محددة، مثل: التكلفة، العائد، الزمن، درجة المخاطرة، ومدى توافق البديل مع أهداف المنظمة. كما يمكن استخدام أساليب كمية مثل التحليل المالي، أو أساليب نوعية تعتمد على الخبرة والتقدير الشخصي. وتهدف هذه المرحلة إلى استبعاد البدائل غير المناسبة، والإبقاء على الأفضل منها²

خامساً: اختيار البديل الأنسب (اتخاذ القرار):

تمثل هذه المرحلة جوهر العملية، حيث يتم اختيار البديل الذي يحقق أفضل النتائج الممكنة في ظل المعايير المحددة. وقد يتم الاختيار بناءً على أسس عقلانية أو وفق الخبرة والتقدير الشخصي لمتخذ القرار.

ويجب أن يتسم القرار المختار بالمرونة والواقعية، وأن يراعي الإمكانات المتاحة والقيود المفروضة³.

سادساً: تنفيذ القرار:

لا تكتمل عملية صنع القرار إلا بتنفيذه، حيث يتم تحويله إلى إجراءات عملية من خلال وضع خطة تنفيذ واضحة، تتضمن تحديد المسؤوليات، وتخصيص الموارد، وتحديد الجدول الزمني.

كما تتطلب هذه المرحلة توفير الدعم التنظيمي والتنسيق بين مختلف الوحدات، لضمان تنفيذ القرار بكفاءة⁴

سابعاً: متابعة وتقييم القرار (الرقابة):

تُعد هذه المرحلة ضرورية للتأكد من مدى فعالية القرار، حيث يتم مقارنة النتائج المحققة بالأهداف المسطرة. وفي حال وجود انحرافات، يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

¹ محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 263.

² حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد، عمان، 2010، ص 310.

³ أحمد ماهر، الإدارة: المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص 225.

⁴ عبد السلام أبو قحف، أساسيات الإدارة الحديثة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 142.

كما تسمح هذه المرحلة باستخلاص الدروس وتحسين عملية صنع القرار في المستقبل، مما يعزز التعلم التنظيمي¹

ثامنا: خصائص مراحل صنع القرار:

تتميز مراحل صنع القرار بعدة خصائص، من أبرزها:

- التكامل: حيث ترتبط كل مرحلة بالأخرى بشكل وثيق.
- المرونة: إذ يمكن الرجوع إلى مرحلة سابقة عند الحاجة.
- الديناميكية: تتأثر بالتغيرات البيئية والتنظيمية.
- التداخل: قد تتداخل بعض المراحل في التطبيق العملي.
- وهذا ما يجعل عملية صنع القرار عملية غير خطية في كثير من الأحيان²

الفرع الثالث: دور نظام المعلومات في عملية صنع القرار

يُعد نظام المعلومات من أهم الركائز التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة في دعم عملية صنع القرار، حيث لم يعد القرار الإداري يُبنى على الحدس أو الخبرة فقط، بل أصبح يعتمد بدرجة كبيرة على المعلومات الدقيقة والموثوقة التي يوفرها النظام المعلوماتي.

ويُقصد بنظام المعلومات ذلك الإطار المتكامل الذي يضم الأفراد، والتقنيات، والإجراءات، وقواعد البيانات، والذي يعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات ذات معنى تُستخدم في اتخاذ القرارات على مختلف المستويات الإدارية.

أولاً: مكونات نظام المعلومات:

يتكون نظام المعلومات من مجموعة عناصر مترابطة، تتمثل في:

- الأفراد: وهم المستخدمون الذين يتعاملون مع النظام (مديرون، محللون، تقنيون).
- الأجهزة: (Hardware) مثل الحواسيب والخوادم.
- البرمجيات: (Software) البرامج والتطبيقات التي تعالج البيانات.
- قواعد البيانات: المخازن المنظمة للبيانات.

¹ عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 189.

² حسين حريم، مرجع سابق، ص 312.

- الإجراءات: القواعد والتعليمات المنظمة لعمل النظام.

ويؤدي التكامل بين هذه العناصر إلى إنتاج معلومات دقيقة وفعالة تدعم عملية صنع القرار¹

ثانيا: خصائص المعلومات الجيدة في دعم القرار:

حتى يكون لنظام المعلومات دور فعال، يجب أن تتصف المعلومات المنتجة بعدة خصائص، من أهمها:

- الدقة: خلو المعلومات من الأخطاء.
- الملاءمة: ارتباطها المباشر بموضوع القرار.
- الحداثة: أن تكون محدثة وتعكس الواقع الحالي.
- الوضوح: سهولة فهمها من قبل متخذ القرار.
- التوقيت المناسب: توفرها في الوقت الذي يحتاجها فيه المدير.

وكما توفرت هذه الخصائص، زادت فعالية القرار الإداري²

ثالثا: دور نظام المعلومات في مراحل صنع القرار:

يساهم نظام المعلومات في كل مرحلة من مراحل صنع القرار، وذلك على النحو التالي:

- في مرحلة تحديد المشكلة: يساعد على اكتشاف الانحرافات من خلال التقارير والمؤشرات.
- في مرحلة جمع المعلومات: يوفر بيانات دقيقة من مصادر متعددة.
- في مرحلة تحديد البدائل: يتيح معلومات تساعد على ابتكار حلول جديدة.
- في مرحلة تقييم البدائل: يدعم التحليل باستخدام نماذج كمية.
- في مرحلة التنفيذ: يوفر معلومات لتنسيق الأنشطة.
- في مرحلة التقييم: يساعد في قياس الأداء ومقارنة النتائج.

وبذلك، فإن نظام المعلومات يُرافق القرار منذ بدايته إلى نهايته³

¹ عبد الستار العلي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2012، ص 85.

² حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد، عمان، 2010، ص 315.

³ محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 270.

رابعاً: أنواع نظم المعلومات الداعمة للقرار:

تتنوع نظم المعلومات التي تدعم عملية صنع القرار، ومن أبرزها:

- نظم معالجة المعاملات (TPS): تعالج العمليات اليومية.
- نظم المعلومات الإدارية (MIS): توفر تقارير دورية للإدارة الوسطى.
- نظم دعم القرار (DSS): تساعد في تحليل البدائل واتخاذ القرارات المعقدة.
- نظم المعلومات التنفيذية (EIS): تقدم معلومات مختصرة للإدارة العليا.

وقد ساهم تطور هذه النظم في تحسين سرعة ودقة القرارات

خامساً: أثر التكنولوجيا الحديثة على صنع القرار:

أدى التطور التكنولوجي، خاصة في مجال الحوسبة والذكاء الاصطناعي، إلى إحداث نقلة نوعية في عملية صنع القرار، حيث أصبحت الأنظمة قادرة على:

- تحليل كميات ضخمة من البيانات (Big Data).
- تقديم توقعات مستقبلية دقيقة.
- دعم القرارات الاستراتيجية بشكل أفضل.

كما ساهمت الرقمنة في تقليل الوقت والجهد اللازمين لاتخاذ القرار، وزيادة فعاليته¹

سادساً: معوقات استخدام نظام المعلومات في صنع القرار:

رغم أهمية نظم المعلومات، إلا أن هناك عدة معوقات تحد من فعاليتها، من بينها:

- ضعف جودة البيانات المدخلة.
- نقص الكفاءة التقنية لدى المستخدمين.
- ارتفاع تكاليف إنشاء وصيانة الأنظمة.
- مقاومة التغيير داخل المنظمة.

¹ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، 2015، ص 144.

مما يستدعي العمل على تحسين البنية التحتية وتكوين الموارد البشرية¹

سابعا: نموذج تطبيقي (مؤسسة جزائرية):

يمكن إبراز دور نظام المعلومات من خلال مثال اتصالات الجزائر، حيث تعتمد المؤسسة على نظم معلومات متطورة لتحسين جودة خدمات الإنترنت.

- يتم استخدام قواعد بيانات ضخمة لتحليل سلوك المستخدمين.
- تُوفر نظم المعلومات تقارير آنية حول الأعطال والشبكة.
- تساعد نظم دعم القرار في تحديد أولويات الاستثمار في البنية التحتية.

وقد ساهم ذلك في تحسين سرعة اتخاذ القرار ورفع جودة الخدمة²

✓ يتضح أن نظام المعلومات يُعد عنصراً أساسياً في دعم عملية صنع القرار، حيث يساهم في توفير المعلومات الدقيقة، وتقليل عدم التأكد، وتحسين جودة القرارات. كما أن التطور التكنولوجي عزز من فعاليته، رغم وجود بعض التحديات التي تتطلب معالجة مستمرة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة قاعدة معرفية أساسية لفهم موضوع البحث، حيث تتيح الإحاطة بمختلف الأطر النظرية والنتائج التطبيقية المرتبطة بمتغيراته. كما تساهم في تحديد الفجوة البحثية وبناء فرضيات الدراسة الحالية انطلاقاً مما توصلت إليه الأبحاث السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة:

ستتناول عرضاً للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، حيث تم تصنيفها حسب ارتباطها بالمتغير المستقل والمتغير التابع. كما شملت الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين معاً، لتسليط الضوء على طبيعة الترابط والتأثير بينهما. يتيح هذا التصنيف فهماً أعمق لسياق البحث وتحديد الأسس العلمية التي تستند إليها الدراسة الحالية.

¹ حسين حريم، مرجع سابق، ص 318.

² وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تقارير رسمية، الجزائر، 2022.

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية:

أولاً: دراسة Y. Han & Chen & Zhang (2025) بعنوان تصميم نظام المعلومات الادارية لدعم القرار في المؤسسة:

هدفت الدراسة الى تصميم نظام معلومات ادارية متطور لدعم اتخاذ القرار المؤسسي، بهدف معالجة قصور الطرق التقليدية التي تعتمد على الخبرة الشخصية والحد من الانحياز البشري في بيئات العمل المعقدة. اعتمد الباحثون في دراستهم على المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلوا الى عدة نتائج من اهمها: نجح النظام في تقليص دورة اتخاذ القرار من عدة اسابيع الى بضع ساعات او ايام، ساعدت استراتيجيات التحليل البيانات في خفض تكاليف المخزون مع الحفاظ على كفاءة تلبية الطلبات، اثبت النظام قدرته على تقديم دعم بياناتي قوى يعزز من قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق وتعزيز ميزتها التنافسية.¹

ثانياً: دراسة yueer wang (2024) بعنوان أثر نظم المعلومات الادارية على دعم القرار في المؤسسات:

تهدف هذه الدراسة الى فحص كيفية تأثير نظم المعلومات الادارية على عملية دعم القرار في بيئة العمل، حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد بشكل اساسي على دراسة حالة، كما قام بتحليل حالتين مختلفتين: الحالة الاولى (قطاع التصنيع) دراسة شركة تصنيع سيارات علمية، الحالة الثانية: (قطاع التجزئة) دراسة مجموعة سوبر ماركت كبرى. توصلت هذه الدراسة الى ان تطبيق نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الحديثة يؤدي بفعالية الى تحسين جودة اتخاذ القرار و الكفاءة التشغيلية. كما توفر هذه الانظمة الدعم اللازم للمؤسسات للعمل في البيئات السوقية المعقدة من خلال تحويل البيانات الضخمة الى رؤى استراتيجية.²

ثالثاً: دراسة محروق الراس مروة (2022) بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية:³

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية داخل الوكالة، ودورها في توفير المعلومات الصحيحة التي تدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية السليمة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها: أن نظم المعلومات

¹ Han, Y., Chen, Y., & Zhang, Y. (2025). *Design and Implementation of Information Management System for Enterprise Decision Support*. SHS Web of Conferences.

² Wang, Y. (2024). Impact of Management Information Systems on Enterprise Decision Support. *International Journal of Global Economics and Management*, 4(3), 54-61

³ محروق الراس مروة ، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر ، 2022 ، ص 15

الإدارية ساهمت بشكل كبير وفعال في عملية اتخاذ القرار داخل الوكالة، كما ساعدت في حل المشكلات التي تواجه متخذي القرار بطرق سريعة ودقيقة، نظم المعلومات الإدارية سهلت أداء مهام الوكالة ونشاطاتها المختلفة وعملت على تحيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الصائبة والفعالة وأن عملية اتخاذ القرار الإداري تتم من طرف الجهات العليا أو المدير، حيث لا يمتلك جميع العاملين صلاحية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

رابعاً: دراسة السويطي (2020) بعنوان نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها :

هدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها، من حيث دراسة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة حالياً ومدى الاستفادة من تلك النظم ومدى رضا مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في الشركة، تبنت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات من جميع الموظفين في الشركة والبالغ عددهم (160)، وبعد توزيع الاستبانة عليهم تم استرداد (138)، أي بنسبة (86) خضعت جميعها للتحليل باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب كانت مرتفعة بشكل عام وكانت أكثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية تطبيقاً هي جودة نظم المعلومات الإدارية وبدرجة مرتفعة وتعود الأسباب الى سهولة تعلم واستخدام نظم المعلومات الإدارية الحالية، كما انها تتمتع بالسرية والأمان وقدرتها على استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها، ويمكن الاعتماد عليها في استخراج التقارير اللازمة واتخاذ القرارات الإدارية السليمة¹.

الفرع الثاني: الدراسات التي لها علاقة بصنع القرار:

أولاً: دراسة حللمي (2020) دور نظم المعلومات المالية في عملية صنع القرارات المالية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات المالية في عملية صنع القرارات المالية، بمؤسسة بترولية جزائرية وهي المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP)، بالاعتماد على مميزات نظم المعلومات المالية بالمؤسسة التي تعتبر مصدراً للحصول على المعلومات المالية، حيث تم الاعتماد في الجانب النظري للدراسة على المنهج الوصفي، أما عن الجانب التطبيقي اعتمد أسلوب دراسة الحالة، لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية، وتتكون من اثنان وأربعون (42) مسؤولاً على مستوى المديريات الفرعية بالمؤسسة محل الدراسة، بما فيها المديرية العامة

¹ السويطي ، بعنوان نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها ، مذكرة ماجستير ، ص 18

والذين يساهمون في صناعة القرارات المالية. تم استخدام الاستبيان بشكل أساسي والمقابلة في جمع البيانات كما تمت معالجة البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) (19)، من أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة نظم المعلومات المالية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) تتميز بمستوى المطلوب من المرونة السرعة الدقة الملائمة والحماية عملية صنع القرارات المالية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) تمتاز بالكفاءة المطلوبة توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية¹

ثانيا: دراسة الشهري (2020) بعنوان صنع القرار الاستراتيجي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية:

هدفت هذه الدراسة إلى تتبع الكيفية، التي تصنع بها القرارات الإستراتيجية في وزارة التعليم، وإلى التعرف على العوامل المؤثرة على صنع هذه القرارات، وتم لأجل ذلك إستخدام المنهج النوعي، وجمعت البيانات النوعية باستخدام أداتي المقابلة: التي تمت مع 19 مشاركا شاركوا في 18 (ضمت إحدى المقابلة شخصين)، وتحليل وثائق الذي شمل 13 وثيقة تم الحصول على البعض منها من المشاركين في الدراسات، والبحث عن بعضها مما له إرتباط بالقرارات، التي تم الحديث حولها اثناء المقابلات. توصلت الدراسة الى ان القرارات الإستراتيجية في وزارة التعليم تسير في واحد من المسارات الثلاثة هي: المسار الأول: مسار القرارات السريعة - المسار الثاني: مسار القرارات المتضخمة- مسار الثالث مسار القرارات الناضجة.²

ثالثا: دراسة Seitovirta laura camilla (2011) بعنوان دور خدمات الاستخبارات الاستراتيجية في صنع القرار المؤسسي:

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف ووصف الدور الحقيقي الذي يلعبه الذكاء الاستراتيجي في عملية صنع القرار لدى الادارة العليا في المؤسسات الاقتصادية. حيث اعتمد الباحث على المنهج الكيفي باستخدام اسلوب دراسة الحالة و استخدم في جمع البيانات المقابلات الشبه المنظمة و الموضوعية كأداة رئيسية في جمع البيانات من افراد العينة حيث

¹ حلبي، "دور نظم المعلومات المالية في عملية صنع القرارات المالية"، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، 2020، ص. 19.

² الشهري، "صنع القرار الاستراتيجي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية"، مجلة، العدد 10، 2020، ص20

تكونت العينة من (14) مديراً في الشركة محل الدراسة. و من اهم النتائج التي توصل اليها الباحث ان الذكاء الاستراتيجي يعد مصدراً رئيسياً للمعلومات الاستشرافية و المستقبلية التي تساعد الإدارة العليا على التنبؤ بالمتغيرات قبل حدوثها.¹

رابع: دراسة **Nasser El-Deen, A. Y** بعنوان "المشاركة في صنع القرار والرضا الوظيفي في الجامعات الحكومية الأردنية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى المشاركة في صنع القرار والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية، وعلى أثر مستوى المشاركة في صنع القرار على الرضا الوظيفي لديهم طور الباحث استبانة لجمع البيانات حيث تكونت عينة الدراسة من (250) عضو هيئة تدريسية، ومن النتائج التي توصل إليها وجود مستوى مشاركة ضعيف في صنع القرار لدى أعضاء هيئة التدريس، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين المستوى المشاركة في صنع القرار تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين المستوى المشاركة في صنع القرار تعزى لمتغيرات (العمر، الرتبة الأكاديمية، الخبرة)، وأوصت الدراسة بضرورة إيجاد آليات وطرق جديدة تسمح بالمشاركة الفعالة والحقيقية، وضرورة تفعيل القوانين والأنظمة التي تدعم حق المشاركة وإبداء الرأي.²

الفرع الثالث: الدراسات التي لها علاقة بمتغيري الدراسة

اولاً: دراسة **Abdulrhman aspita ishiaka** (2025) بعنوان تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز اتخاذ القرارات الإدارية على المستويات التشغيلية، والتكتيكية، والاستراتيجية. اعتمدت الدراسة على "المنهج المختلط" حيث استخدم أذتي الاستبيان والمقابلة (شملت 120 مشاركاً). توصلت هذه الدراسة الى أن نظم المعلومات الإدارية ساهمت بشكل كبير في تحسين الجوانب التالية: دقة اتخاذ القرار، توقيت المعلومات الكفاءة التشغيلية، التخطيط الاستراتيجي، التواصل بين الاقسام.³

¹ Seitovirta, L. C. (2011). *The role of strategic intelligence services in corporate decision making* (Unpublished master's thesis). Aalto University School of Economics, Finland.

² Nasser El-Deen, A. Y. (2010). Participation in decision-making and job satisfaction in Jordanian public universities. *Journal of Al-Quds Open University for Research and Studies*, (21), 145-188.

³ Ishiaka, A. A. (2025). Assessing the Role of Management Information Systems (MIS) in Decision-Making. *Journal of Management Science and Entrepreneurship*, 10(7), 1-34

ثانيا: دراسة hamdat & rizal & samalam (2024) بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة اتخاذ القرار:

هدفت الدراسة إلى استكشاف كيف تعزز هذه الأنظمة عمليات صنع القرار من خلال توفير بيانات فورية وتحليلات شاملة، مع التركيز على تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية. من أجل الوصول لهذا الهدف، تبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي، و اعتمد على الاستبانة لجمع البيانات من مديري الادارات العليا و متخصصي تكنولوجيا المعلومات. حيث توصلت الى مجموعة من النتائج اهمها: ان نظم المعلومات الإدارية تزيد من سرعة واستجابة المنظمة للمتغيرات بفضل البيانات الفورية. تساهم الأنظمة في مواءمة القرارات مع الاهداف الاستراتيجية للمنظمة. اهمية دمج الذكاء الاصطناعي لتقليل الاخطاء البشرية وتعزيز القدرة التنبؤية.¹

ثالثا: دراسة جواد كاظم (2022) بعنوان إثر نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار الاداري:

هدفت هذه الدراس الى الكشف عن مدى تأثير نظم المعلومات الادارية في عملية اتخاذ القرار الاداري فضلا عن ايضاح تلك العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة لما لها من اهمية في دعم تعزيز عملية اتخاذ القرار الاداري في المنظمة عينة الدراسة. كما اعتمدت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة، اذ جر تحليل استجابات افراد العينة المكونة من (35) فردا ولغرض تحليل استجاباتهم تم استعمال عدد من الاساليب الاحصائية باستخدام برنامج (spss)، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ومن اهمها: تأثر ادوار المديرين بنظام المعلومات الادارية من خلال المعلومات وإدراك الاهمية النسبية له، مع ضرورة العمل على مراعاة حاجات المستفيدين من المعلومات.²

رابعا: دراسة صالح احمد (2017) بعنوان نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي

هدفت هذه الدراسة الى معرفة نظام المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي داخل جامعة بروايجايا الحكومية واعتمد الباحث على المنهج الكيفي ومن الادوات التي استخدمها في دراسته، المقابلة. حيث توصل الى النتائج التالية: ان نظام المعلومات الادارية يساهم في عملية صنع القرار من خلال توفير المعلومات ذات الجودة العالية من حيث الصدق والدقة والشمول وتوفير البيئة التحتية من خلال اعتماد الإدارة العليا على مراحل صنع القرار وان

¹Hamdat, A., Samalam, A. G., Rizal, M., & Lawalata, I. L. (2024). The Impact of Management Information Systems on Decision-Making Efficiency. *Vifada Management and Digital Business*, 1(1), 56-74.

² وسن جواد كاظم، "أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري"، مجلة ، 2022، ص30

الجامعة وضعت استراتيجيات للنظام المعلومات لضمان تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها من خلال صياغة استراتيجيات للنظام المعلومات الادارية.¹

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

تعد مناقشة الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم الإطار العام للموضوع، من خلال إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة من حيث الهدف، البيئة، المنهج، أدوات جمع بيانات الدراسة، النتائج ... الخ. كما تسمح هذه المناقشة بمقارنة الدراسات السابقة فيما بينها، ومقارنتها بالدراسة الحالية لتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها وتقديم إضافة علمية في هذا المجال.

الفرع الأول: مقارنة الدراسات السابقة

تظهر مقارنة الدراسات السابقة أن جميعها تؤكد الدور المحوري لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة وسرعة اتخاذ القرار داخل المؤسسات، مع اختلاف في مناهج البحث بين الوصفي، ودراسة الحالة، والمنهج المختلط. كما تتفق الدراسات الحديثة (2024-2025) على أهمية توظيف التقنيات المتقدمة كالذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة التنبؤية وتقليل الأخطاء البشرية. في المقابل، ركزت الدراسات الأقدم على الجوانب التقليدية مثل جودة المعلومات ورضا المستخدمين والبنية التنظيمية. وتبرز بعض الدراسات وجود محدودية في المشاركة في صنع القرار أو تركّزه في المستويات العليا فقط. إجمالاً، يتضح تطور الاهتمام من تحسين نظم المعلومات بحد ذاتها إلى توظيفها استراتيجياً لدعم القرار وتعزيز التنافسية المؤسسية.

معظم الدراسات السابقة ركزت على دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار بشكل عام أو في بيئات مختلفة، دون التعمق في دراسة واقعها داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائية، ذات طابع خدمي، خاصة قطاع الكهرباء والغاز. كما أن بعض الدراسات اهتمت بجانب واحد فقط، إما نظم المعلومات أو صنع القرار، دون الربط التحليلي بينهما من حيث العلاقة والتأثير. كذلك، لم تعالج الدراسات السابقة بشكل كافٍ مستوى المشاركة في صنع القرار داخل المؤسسة وعلاقته بنظم المعلومات الإدارية. وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على بيئة محلية محددة (مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة)، مما يساهم في سد النقص في الدراسات التطبيقية المحلية. إضافة إلى ذلك، تسعى إلى قياس العلاقة

¹ صالح أحمد، "نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي"، أطروحة دكتوراه، جامعة البليدة، 2017، ص12

الإحصائية والتأثير بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار بشكل متكامل. وعليه، تقدم الدراسة الحالية إضافة علمية من خلال الجمع بين تحليل الواقع، وقياس العلاقة، ودراسة التأثير في إطار تطبيقي دقيق.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الجوانب النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار، حيث تم عرض مختلف المفاهيم الأساسية المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية من حيث تعريفها، خصائصها، أهدافها وأهميتها داخل المؤسسة، بالإضافة إلى إبراز دورها في توفير المعلومات اللازمة لدعم العمل الإداري. كما تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي لعملية صنع القرار من خلال توضيح مفهوميها، أنواعها، مراحلها والعوامل المؤثرة فيها، مع إبراز أهمية نظم المعلومات الإدارية في دعم متخذي القرار وتحسين فعالية القرارات الإدارية.

كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي تناولت العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار في مختلف المؤسسات، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسات وجود دور فعال لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة القرارات وتسهيل عملية اتخاذها، وهو ما يدعم موضوع الدراسة الحالية ويبرز أهميته العلمية والتطبيقية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لتنظم المعلومات الادارية
في صنع القرار لمدرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة

تمهيد

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار، من خلال عرض مختلف المفاهيم والأسس العلمية التي تحكم العلاقة بينهما، يأتي هذا الفصل ليعالج الجانب التطبيقي للدراسة، بهدف إسقاط ما تم تناوله نظرياً على الواقع العملي داخل المؤسسة محل الدراسة.

حيث يهدف هذا الفصل إلى تحليل دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الاقتصادية، من خلال دراسة ميدانية تم إجراؤها على مستوى مؤسسة سونلغاز - توزيع ورقلة، وذلك قصد التعرف على مدى مساهمة هذه النظم في تحسين جودة وفعالية القرارات الإدارية.

ولتحقيق أهداف الدراسة، سيتم في هذا الفصل عرض تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، ثم التطرق إلى منهجية البحث المعتمدة من حيث مجتمع وعينة الدراسة وأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. كما سيتم تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة، وصولاً إلى استخلاص أهم الاستنتاجات المتعلقة بموضوع الدراسة.

وعليه، فإن هذا الفصل يمثل امتداداً عملياً للإطار النظري، ومحاولة للتحقق من مدى انسجام النتائج الميدانية مع ما تم التوصل إليه في الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

وقد تم تقسيمه إلى:

❖ المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة

- المطلب الأول: منهجية الدراسة.
- المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

❖ المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

- المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة.
- المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة

في هذا المبحث سيتم استعراض الطريقة المعتمدة والادوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين، ففي المطلب الأول سنتطرق فيه إلى الطريقة المستعملة والعينة المختارة من مجتمع الدراسة، أما المطلب الثاني سنتطرق فيه إلى الادوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع ومن أجل تأكيده، قمنا بالدراسة الميدانية والتي تتمثل في دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة .

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

● لمحة عن المؤسسة محل الدراسة (سونلغاز):

سونلغاز، هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى، فهذه القطاعات لها أهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان التسويق للكهرباء والغاز نحو الخارج.

في سنة 1947 تم إنشاء المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر" المعروفة اختصارا بـ (EGA)، والتي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز. وتضم EGA المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وقد كانت تدرج تحت قانون أساسي خاص بـ لوبون (LEBON) وشركائه SAE (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) ثم وقعت تحت مفعول قانون التأمين الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.

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

تحولت (EGA) في سنة 1969 إلى سونلغاز (الشركة الوطنية للكهرباء والغاز) طبقا للمرسوم 59-69 وما لبثت أن أضحت مؤسسة ذات حجم هام، فقد بلغ عدد العاملين فيها نحو 6000 عون، وكان الهدف المقصود من تحويل الشركة هو إعطاء المؤسسة قدرات تنظيمية وتسييرية لكي يكون في مقدورها مرافقة ومساندة التنمية

الاقتصادية في البلاد، والمقصود بوجه خاص هو التنمية الصناعية وحصول عدد كبير من السكان على الطاقة الكهربائية (الإنارة الريفية) وهو مشروع يندرج في مخطط التنمية الذي أعدته السلطات العمومية.

تزوجت المؤسسة في سنة 1983 بخمس شركات فرعية للأشغال المتخصصة:

- كهريف . للإنارة وإيصال الكهرباء.
- كهركيب . للتركيبات والمنشآت الكهربائية.
- قناغاز . لإنجاز شبكات نقل الغاز.
- إينرغا . للهندسة المدنية.
- التركيب . للتركيب الصناعي.

(AMC). المؤسسة الوطنية لصنع العدادات وأجهزة القياس).

فبفضل هذه الشركات المتفرعة أصبحت "سونلغاز" تمتلك حاليا منشآت أساسية كهربائية وغازية تفي باحتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، وفي 14-12-1991 وطبقا للمرسوم رقم 91-475 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC).

إن إعادة النظر في القانون الأساسي يثبت أن للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية الذي يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري، وضمن الهدف نفسه أصبحت المؤسسة في سنة 2002 شركة مساهمة (SPA)، فهذا التغيير منح لمؤسسة "سونلغاز" إمكانية توسيع نشاطها ليشمل ميادين أخرى تابعة لقطاع الطاقة كما أتاح لها إمكانية التدخل خارج حدود الجزائر، وباعتبارها شركة مساهمة فإنه يتعين عليها حيابة حافطة أسهم وقيم أخرى منقولة مع إمكانية امتلاك أسهم في شركات أخرى، وهذا ما ينبى عن تطورها، حيث أضحت مجمعا أو شركة قابضة (هولدينغ).

• أهداف والتزامات المؤسسة :¹

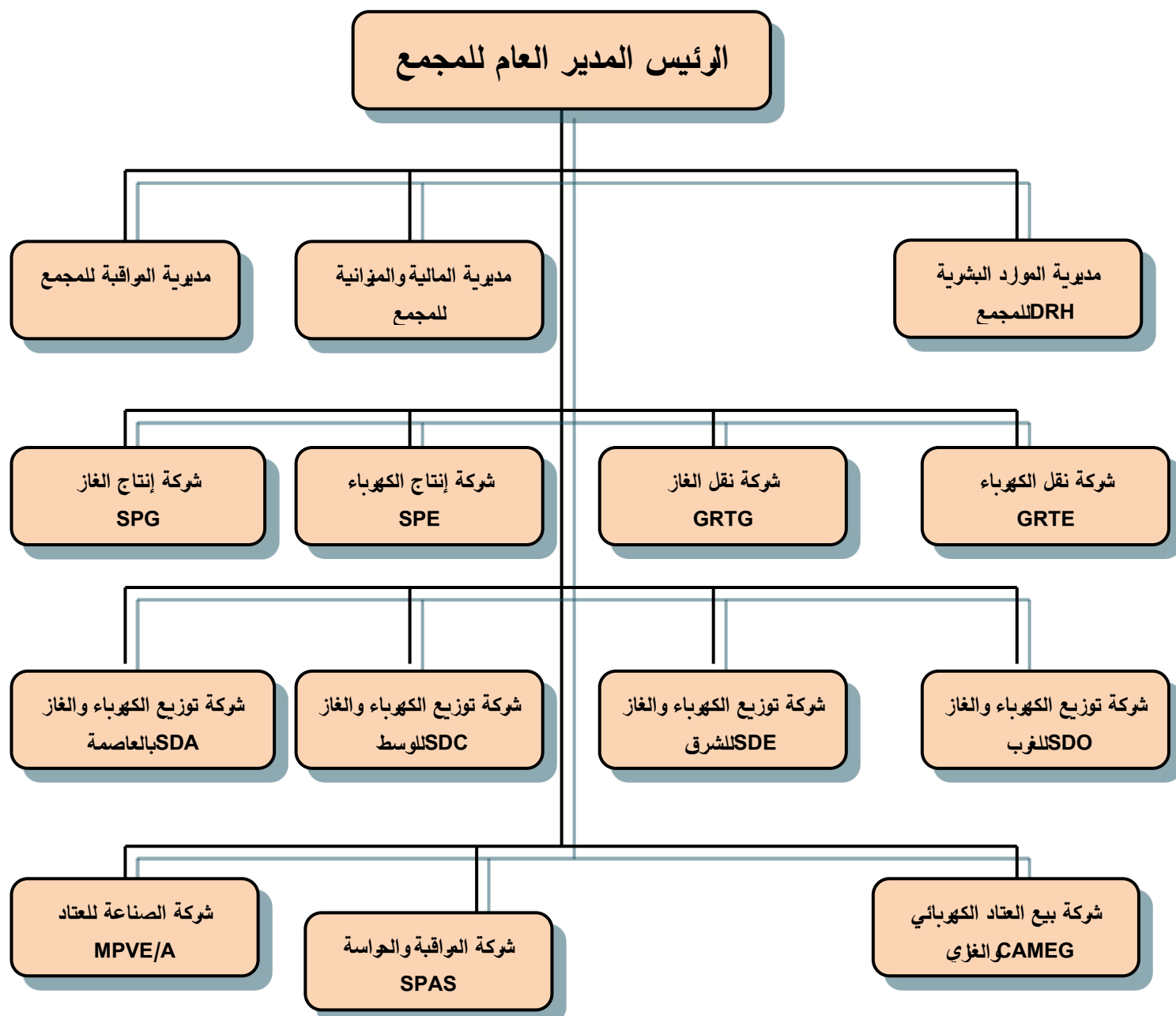
أ- أهدافها: تتلخص أهداف الشركة فيما يلي:

¹ وثائق المؤسسة من إعداد الطالبة.

- الإنتاج والنقل والتوزيع والإنجاز بالكهرباء في الجزائر وخارجها .
- التوزيع والإنجاز في الغاز عن طريق القنوات بالجزائر وخارجها .
- التنمية بكل الوسائل وبكل النشاطات التي لها علاقة مباشرة مع تصنيع الكهرباء والغاز بشتى الطرق في الجزائر وخارجها بشراكة مؤسسات جزائرية وأخرى أجنبية .
- سون لغاز كالشركة ذات أسهم (SPA) تضمن مهمة المصلحة العمومية طبقا للتشريعات والتنظيمات المعمول بها.
- ب-التزاماتها: بالنظر لاحتكار الشركة لهذا النشاط وجب عليها الالتزام بما يلي :
 - الاستجابة في حدود الشروط المطلوبة لضمان الجودة ومواصلة العمل والأمان لكل طلبات التغذية بالكهرباء والغاز حيث توفر الشبكات .
 - ضمان التحكم الفعال في برامج التنمية والمنشآت الكهربائية والغازية خصوصا برامج مد الكهرباء والتوزيع العمومي للغاز.
 - تطبيق شروط معروفة بصرامة المساواة في معالجة كل ما يخص بالزبون خاصة :
 - التسعيرة المنصوص عليها بالمرسوم .
 - دفتر يتضمن البنود العامة التي تحدد الشروط العامة لتوصيل وإنشاء الطاقة .
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة: يتميز الهيكل التنظيمي بمبدأ التدرج الذي يحدد العلاقات نحو الاتجاهات الأربعة. الأعلى. الأسفل. الجانبين، وقد يظهر على أساس التسلسل القيادي وقد يكون على أساس وظيفي يحدد مجال مختلف المناصب ويمكن تمثيل الهيكل التنظيمي لمجمع سونلغاز كما يلي:¹

¹ وثائق المؤسسة من إعداد الطالبة

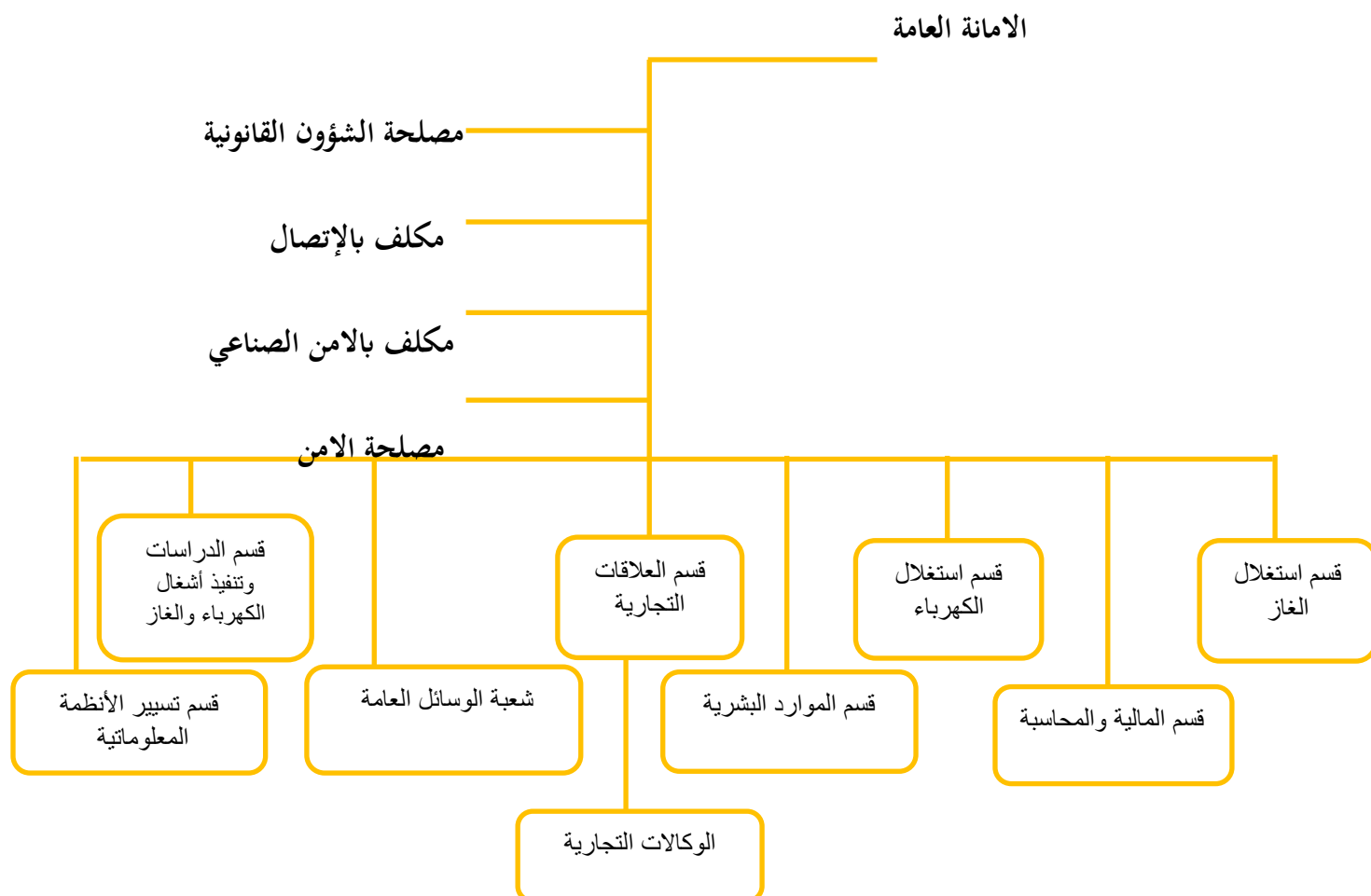
الشكل(4): الهيكل التنظيمي لمجمع شركة سونلغاز¹



المصدر: من إعداد الطالبين، إستنادا على وثائق المؤسسة

¹ وثائق المؤسسة من إعداد الطالبة

- الشكل(5): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة.



المصدر: من إعداد الطالبين، إستنادا على وثائق المؤسسة

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

تتكون محاور الدراسة من متغير مستقل ومتغير تابع.

- المتغير المستقل: يتمثل في نظم المعلومات الإدارية.
- المتغير التابع: يتمثل في صنع القرار.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

في هذا المطلب نستعرض فيه كل من الاستبيان الموزع والوسائل الإحصائية.

الفرع الأول: الاستبيان

للتأكد من صحة فرضيات البحث اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، احتوى الاستبيان على قسمين رئيسيين هما:

1. القسم الأول: السمات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية).

2. القسم الثاني: عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من 29 فقرة موزعة على:

- أولاً أبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية): ويتكون من 15 عبارة تقيس خمسة أبعاد أساسية هي (المرونة، السرعة، الدقة، الملائمة والوضوح، الحماية) ، وقد صيغت العبارات وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)
- ثانياً: أبعاد المتغير التابع (صنع القرارات) ويتكون من 14 عبارة تقيس كفاءة وفعالية العملية الابتكارية والتنظيمية لاتخاذ القرار في المؤسسة، وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)

جدول رقم (1-1) العبارات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية)

البعد	رقم العبارة
البعد الأول: المرونة	3 - 2 - 1
البعد الثاني: السرعة	6 - 5 - 4
البعد الثالث: الدقة	9 - 8 - 7

12 – 11 – 10	البعد الرابع: الملائمة والوضوح
15 – 14 – 13	البعد الخامس: الحماية

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الجدول رقم (1-2) العبارات التي تقيس المتغير التابع (صنع القرارات)

رقم العبارة	البعد
14-13-12-11-10-9-8-7-6-5-4-3-2-1	البعد الأول

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية

لتحليل النتائج ثم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وذلك من أجل تفرغ وترميز الاجابات، وللتحليل الاحصائي للبيانات، بالاعتماد على الاساليب الاحصائية التالية:

- اختبار (ألفا كرونباخ) لمعرفة مدى ثبات فقرات الاستبيان.
- التكرارات والنسب المئوية،
- معامل الارتباط (سبيرمان) للكشف عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل بالمتغير التابع.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين على الأسئلة.
- المربعات الصغرى (الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع).

من أجل تحليل الاستبيان ثم وضع مقاييس للإجابات لقياس آراء العينة عن طريق الاستبيان بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما هو مبين في الشكل التالي:

الجدول رقم (2-1) درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الثلاثي

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

لتحديد مستويات الإجابة وتفسير المتوسطات الحسابية الناتجة عن المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان، تم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي الموزع على ثلاثة مستويات. ولتحديد طول الفئة، تم طرح أدنى قيمة في المقياس من أعلى قيمة ($3 - 1 = 2$) ثم قسمة الناتج على عدد مستويات المقياس (3)، مما أعطى طولاً للفئة قدره (0.67). وبناءً عليه، تم تصنيف النتائج إلى ثلاثة مستويات تبدأ من (منخفض) للمتوسطات التي تقل عن 1.67، وصولاً إلى (مرتفع) للمتوسطات التي تتجاوز 2.34، كما هو موضح في الجدول أدناه

الجدول رقم (2-2) طريقة توزيع المتوسطات حسب مقياس ليكرت الثلاثي

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له	التفسير (درجة الموافقة)
من 1.00 إلى 1.66	منخفض	غير موافق
من 1.67 إلى 2.33	متوسط	محايد
من 2.34 إلى 3.00	مرتفع	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الفرع الثالث: اختبار صدق وثبات الاستبيان

أولاً: صدق المحكمين

للتأكد من مدى صلاحية الاستبيان وقياسه لما وضع لأجله، تم عرض الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين والمتخصصين في مجال الاقتصاد وعلوم التسيير، بالإضافة إلى مختصين في المنهجية والأساليب الإحصائية، حيث بلغ عددهم أربعة محكمين (انظر الملحق رقم 01). وبناءً على ملاحظاتهم وتوجيهاتهم، تم إجراء التعديلات اللازمة من حذف وإعادة صياغة لبعض الفقرات لتتلاءم مع أهداف الدراسة المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار، حتى استقرت الأداة في صورتها النهائية

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة

من أجل التحقق من مدى تجانس فقرات الاستبيان، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لكل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، ثم مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل . ويهدف هذا الاختبار إلى التأكد من أن كل فقرة تصب في اتجاه قياس البعد الخاص بها، سواء في محور نظم المعلومات الإدارية (بأبعاده: المرونة، السرعة، الدقة، الملائمة، والحماية) أو محور صنع القرارات.

أولا: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

الجدول رقم (3-1) معاملات الارتباط الكلية المصححة و الاتساق الداخلي لفقرات محور نظم المعلومات الإدارية

الفقرة	متوسط المقياس عند حذف الفقرة	تباين المقياس عند حذف الفقرة	الارتباط الكلي المصحح للفقرة	معامل ألفا كرونباخ عند حذف الفقرة
1. يمتاز نظام المعلومات بالمرونة في إدخال البيانات	34.79	37.792	0.597	0.898
2. توفر معلومات ملائمة تتوافق مع الغرض	34.76	37.915	0.640	0.897
3. يوجد تكامل وترباط فعال بين مختلف الأنظمة	35.18	38.911	0.360	0.908
4. الوصول السريع للمعلومات في الأوقات الحرجة	34.82	37.938	0.622	0.897
5. القدرة على تنفيذ العمليات التحليلية المعقدة	34.92	37.534	0.617	0.897
6. الحصول على معلومات في أقصر وقت ممكن	34.76	38.834	0.560	0.900

0.900	0.546	38.080	34.97	7. تتسم التقارير الإدارية بالدقة والموضوعية
0.899	0.568	37.918	34.97	8. توفير مؤشرات أداء دقيقة لتقييم الوضع
0.894	0.724	36.873	34.79	9. تقليل نسبة الخطأ البشري عند الإدخال
0.893	0.739	36.259	34.89	10. وضوح واجهة برامج النظام
0.895	0.679	36.063	34.87	11. ملائمة المعلومات لاحتياجات مستخدميه
0.896	0.646	36.970	34.95	12. وضوح المخرجات وسهولة التفسير
0.898	0.606	36.703	35.00	13. توفير مستوى عالٍ من الحماية للبيانات
0.907	0.345	39.361	35.13	14. القدرة على استرجاع البيانات عند الخلل
0.895	0.682	36.507	35.08	15. تقديم إنذار مبكر في حالة وقوع طارئ

المصدر: من إعداد الباحثان وفقا لمخرجات (Spss)

يوضح الجدول أعلاه معاملات الارتباط الكلية المصححة (Corrected Item-Total Correlation) لكل فقرة من فقرات محور نظم المعلومات الإدارية مع الدرجة الكلية للمحور، حيث نلاحظ ما يلي:

- أن جميع معاملات الارتباط محصورة بين القيمتين 0.345 و 0.739، وهي قيم ارتباطية موجبة ومقبولة إحصائياً، حيث تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه في الدراسات الإحصائية (0.30).
- من خلال عمود "معامل ألفا كرونباخ عند حذف الفقرة"، نجد أن قيم الثبات مستقرة وتتراوح حول (0.90)، مما يشير إلى أن حذف أي فقرة لن يؤدي إلى تحسن جوهري في الثبات الكلي، وهذا يعكس قوة الترابط بين جميع الفقرات.
- ومن خلال ما سبق، يتضح أن فقرات الاستبيان تتمتع بـ اتساق داخلي جيد وصادقة لما وضعت لقياسه، حيث أظهرت قدرة عالية على التماسك البنائي، مما يسمح بالاعتماد عليها وتعميم نتائجها في الدراسة الميدانية

ثانيا: الاتساق الداخلي لفقرات محور صنع القرار

الجدول رقم (3-2) معاملات الارتباط الكلية المصححة و الاتساق الداخلي لفقرات محور صنع القرار

الفقرة	متوسط المقياس عند حذف الفقرة	تباين المقياس عند حذف الفقرة	الارتباط الكلي المصحح للفقرة	معامل ألفا كرونباخ عند حذف الفقرة
1. تسمح الإدارة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرار	29.63	63.522	0.667	0.951
2. يتم استشارة الموظفين قبل اتخاذ القرارات	29.48	63.384	0.696	0.950
3. الاستفادة من الكفاءات والخبرات المهنية للموظفين	29.35	62.490	0.760	0.949
4. توفير التأهيل اللازم لتعزيز فعالية صنع القرار	29.33	65.763	0.645	0.951
5. اتسام آليات الإشراف بالشفافية والوضوح التام	29.65	65.567	0.601	0.952
6. خضوع العملية لمجموعة من الضوابط والمعايير	29.38	62.394	0.775	0.948
7. امتلاك المؤسسة المعلومات الكافية لاتخاذ القرار	29.35	62.387	0.769	0.948
8. اعتماد الإدارة على معلومات دقيقة عند اتخاذ القرار	29.23	62.281	0.866	0.946
9. توفر الإمكانيات اللازمة للمشاركة في صنع القرار	29.38	61.574	0.883	0.946
10. تعزيز استخدام التكنولوجيا في صنع القرار	29.28	64.410	0.720	0.950
11. مساهمة القرارات في تحقيق الأهداف المسطرة	29.30	62.369	0.830	0.947
12. مساهمة القرارات في تحسين الأداء العام	29.25	61.372	0.869	0.946
13. توضيح أسباب ونتائج القرارات للموظفين	29.48	63.435	0.724	0.950
14. تقييم نتائج القرارات المتخذة بشكل مستمر	29.40	64.144	0.668	0.951

المصدر: من إعداد الباحثان وفقا لمخرجات (Spss)

تُظهر نتائج تحليل الاتساق الداخلي لمحور صنع القرار كفاءة سيكومترية عالية للأداة؛ حيث تراوحت معاملات الارتباط الكلي المصحح للفقرات ما بين (0.601) و (0.883)، وهي قيم إيجابية قوية تتجاوز العتبة الإحصائية

المقبولة (0.30)، مما يؤكد الصدق البنائي والانسجام التام بين العبارات ومحورها الأصلي. كما كشفت مؤشرات الثبات عن استقرار ملحوظ، حيث انحصرت قيم معامل ألفا كرونباخ في حالة حذف الفقرة بين (0.946) و (0.952)، و ما سبق، تتمتع أداة الدراسة في جزئها المتعلق بمتغير **صنع القرار** بكفاءة سيكومترية عالية ومستويات ممتازة من الصدق والثبات، مما يمنح الباحث الثقة المنهجية اللازمة للبدء في المعالجة الإحصائية المتقدمة، واختبار الفرضيات، وتعميم النتائج المستخلصة.

الفرع الرابع: ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة، كان لا بد من التأكد من ثباتها، حيث تم استخدام في ذلك معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، حيث يستخدم هذا لقياس الثبات، وهو الحصول على نفس النتائج عندما يطبق الاستبيان في المرة الثانية، أي أن يعطي النتائج والجدول الموالي يبين فيما إذا كان الثبات محقق أم لا في محاور الدراسة:

الجدول رقم (4-1) نتائج اختبار الفاكرومباخ لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	درجة الثبات
المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية	15	0.904	ممتاز
المحور الثاني: عملية صنع القرار	14	0.952	ممتاز
إجمالي الاستبيان	29	0.928	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبان تبعا لمخرجات Spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، نلاحظ ما يلي:

- المحور الأول (نظم المعلومات): سجل معامل ثبات قدره (0.904)، وهي قيمة مرتفعة جداً تتجاوز الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية (0.70)، مما يدل على أن فقرات هذا المحور متسقة وتقيس بوضوح كفاءة الأنظمة في المديرية.

• المحور الثاني (صنع القرار) : حقق معامل ثبات استثنائي قدره (0.952) ، مما يعكس ترابطاً قوياً جداً بين الفقرات التي تقيس العملية القرارية، ويؤكد فهم المبحوثين الموحد لهذه الفقرات.

• الثبات العام : بلغت قيمة المعامل الإجمالي للاستبيان (0.928) ، وهي قيمة تعكس صدقاً وثباتاً عالياً لأداة الدراسة.

بناءً على هذه النتائج، نستنتج أن استمارة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات، مما يطمئن الباحث إلى أن الأداة ستعطي نفس النتائج تقريباً في حال إعادة تطبيقها في ظروف مشابهة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة. وعليه، فإن البيانات المستخلصة صالحة تماماً للانتقال إلى مرحلة التحليل الإحصائي الاستدلالي واختبار الفرضيات.

المبحث الثاني عرض والتحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة

سنتناول في هذا المبحث خصائص عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة، وسنستخدم لهذا الغرض التكرارات والنسب المئوية، لتحليل فقرات كل محور من محاور الاستبيان.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول في هذا الجانب الاستفادة من الأساليب الإحصائية الوصفية من أجل القاء نظرة على توزيع العينة حسب الإجابات المطروحة عليهم وذلك من خلال الجداول التكرارية لكل متغير على حدة حسب نوع السؤال.

الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

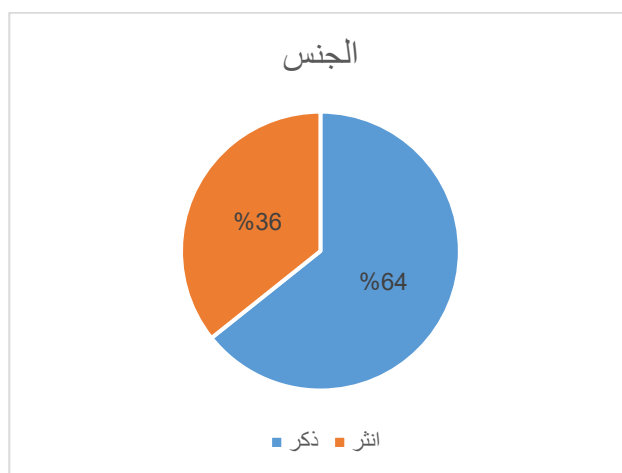
أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (5-1) التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

الجنس	التكرار (Fréquence)	النسبة المئوية (%)	النسبة المئوية التراكمية
ذكر	27	%64.3	%64.3
أنثى	15	%35.7	%100.0
المجموع	42	%100.0	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الشكل رقم (6) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

من خلال الجدول والشكل البياني ان تفوق نسبة الذكور (64.3%) في عينة الدراسة إلى طبيعة نشاط مديرية توزيع الكهرباء والغاز، والتي تتطلب في كثير من تخصصاتها التقنية والميدانية (مثل أعمال الصيانة، التدخلات في الشبكات، والعمل في المناوبات) كادراً بشرياً من الذكور. ومع ذلك، فإن وجود نسبة معتبرة من الإناث (35.7%) يعكس الدور المتنامي للمرأة في الوظائف الإدارية والمالية داخل المديرية، مما يضمن شمولية النتائج وتنوع الآراء حول دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار من وجهة نظر كلا الجنسين.

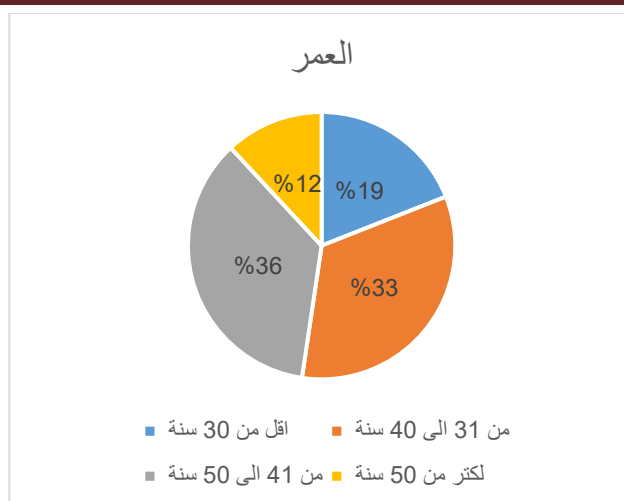
ثانيا: توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (5-2) التوزيع التكراري للعينة حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار (Fréquence)	النسبة (%)	النسبة المئوية التراكمية
أقل من 30 سنة	8	19.0%	19.0%
من 30 إلى 40 سنة	14	33.3%	52.4%
أكثر من 40 إلى 50 سنة	15	35.7%	88.1%
أكثر من 50 سنة	5	11.9%	100.0%
المجموع	42	100.0%	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الشكل رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

تُشير النتائج إلى أن الفئة العمرية (أكثر من 40 إلى 50 سنة) هي الأكثر تمثيلاً بنسبة 35.7%، تليها الفئة (30-40 سنة) بنسبة 33.3%، مما يعني أن 69% من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة هم من فئة الشباب والكهول. يعكس هذا التوزيع توازناً مثالياً في المؤسسة يجمع بين الخبرة الإدارية الرصينة والمهارة التقنية في التعامل مع نظم المعلومات، وهو ما يعزز دقة وموثوقية عملية صنع القرار بناءً على المخرجات المعلوماتية.

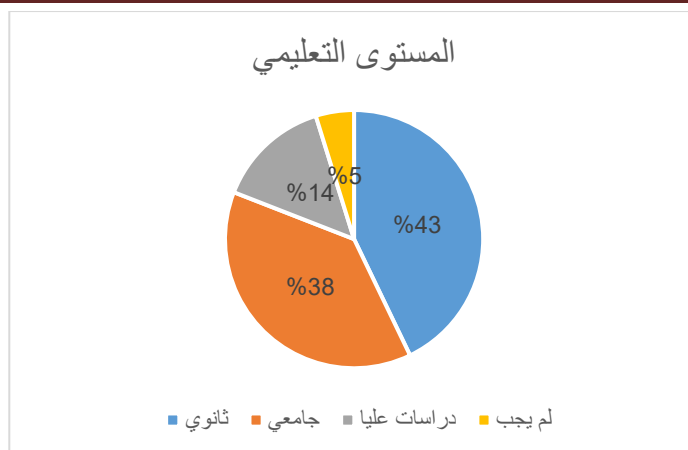
ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (5-3) التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
ثانوي	18	42.9%
جامعي	16	38.1%
دراسات عليا	6	14.3%
لم يجب	2	4.8%
المجموع	42	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الشكل رقم (8) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

يُظهر الجدول أن الفئة ذات المستوى الثانوي هي الأكثر تمثيلاً بنسبة 42.9%، تليها الفئة الجامعية بنسبة 38.1%، بينما بلغت نسبة ذوي الدراسات العليا 14.3%. تعكس هذه النتائج تنوعاً في المؤهلات العلمية داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؛ حيث تشغل الفئة الثانوية والجامعية أغلب الوظائف التنفيذية والتقنية، بينما تساهم فئة الدراسات العليا في الجوانب الإشرافية والتخطيطية. هذا التباين التعليمي يضمن وجود مستويات مختلفة من الوعي بآليات عمل نظم المعلومات الإدارية، مما يثري عملية صنع القرار من خلال تكامل الأدوار التنفيذية والقيادية.

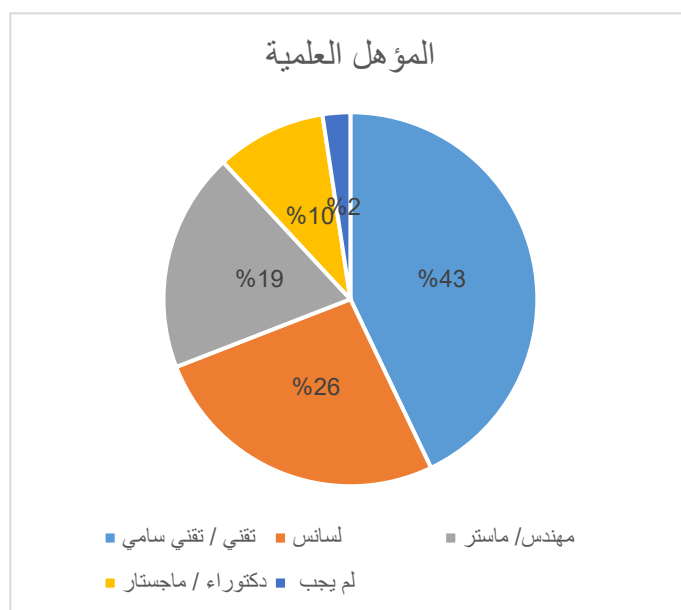
رابعا : توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير

الجدول رقم (5-4) التوزيع التكراري للعينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
تقني / تقني سامي	18	42.9%
ليسانس	11	26.2%
ماستر / مهندس	8	19.0%
ماجستير / دكتوراه	4	9.5%
لم يجب	1	2.4%
المجموع	42	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الشكل رقم (9) توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

يُظهر الجدول و الشكل البياني تصدر فئة تقني / تقني سامي بنسبة 42.9%، تليها فئة ليسانس بنسبة 26.2%، بينما شكل المهندسون وحملة الماستر والدبلومات العليا النسبة المتبقية. تعكس هذه النتائج الطبيعة العملية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، حيث تعتمد بصفة أساسية على الكوادر التقنية والميدانية لتسيير شؤونها، مدعومة بإطارات جامعية ومهندسين يتولون المهام الإشرافية والتخطيطية. هذا المزيج التأهيلي يضمن قدرة المؤسسة على التعامل بفعالية مع الجوانب التقنية لنظم المعلومات الإدارية، مما يساهم في عقلنة عملية صنع القرار وتحويل البيانات التقنية إلى قرارات إدارية ناجعة.

خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية

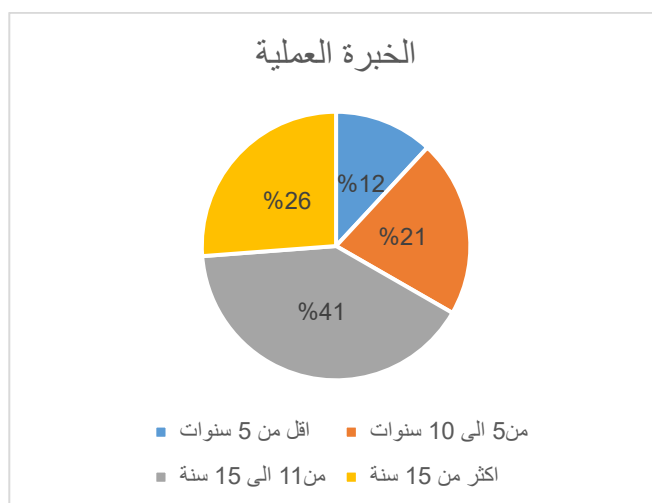
الجدول رقم (5-5) التوزيع التكراري للعينة حسب متغير الخبرة العملية

الخبرة العملية	التكرار	النسبة المئوية (%)	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
أقل من 5 سنوات	5	11.9	11.9	11.9
من 5 إلى 10 سنوات	9	21.4	21.4	33.3
من 11 إلى 15 سنة	17	40.5	40.5	73.8

أكثر من 15 سنة	11	26.2	26.2	100.0
المجموع	42	100.0	100.0	-

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الشكل رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

من خلال الجدول والشكل البياني تُظهر النتائج أن الفئة صاحبة الخبرة (من 11 إلى 15 سنة) هي الأكثر تمثيلاً بنسبة 40.5%، تليها فئة الخبرة الطويلة (أكثر من 15 سنة) بنسبة 26.2% وهذا يعني أن أكثر من 66% من المبحوثين يمتلكون خبرة ميدانية تتجاوز 11 سنة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة. تُعد هذه النتيجة مؤشراً قوياً على نضج الخبرة العملية لدى العينة، مما يعزز من قدرتها على تقييم دور نظم المعلومات بدقة، وربط مخرجاتها بالواقع الفعلي لعملية صنع القرار، حيث تمتلك هذه الفئات تراكمات معرفية تسمح لها بالمقارنة بين الأساليب التقليدية والأنظمة الحديثة في تسيير الأزمات واتخاذ القرارات الإستراتيجية

سادسا: توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

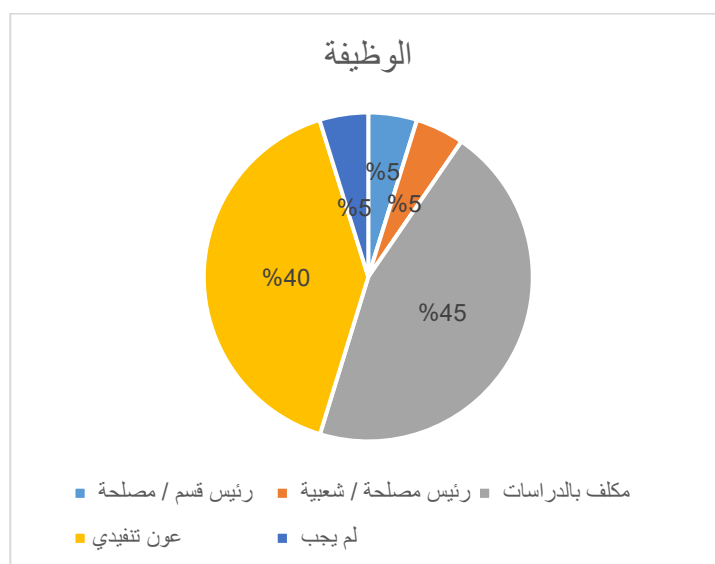
الجدول رقم (5-6) التوزيع التكراري للعينة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية (%)
رئيس قسم / مصلحة	2	4.8%

رئيس مصلحة / شعبة	2	4.8%
مكلف بالدراسات	19	45.2%
عون تنفيذي	17	40.5%
لم يجب	2	4.8%
المجموع	42	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

الشكل رقم (11) توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

سابعا : توزيع افراد عينة الدراسة حسب القسم الفرعي (المصلحة)

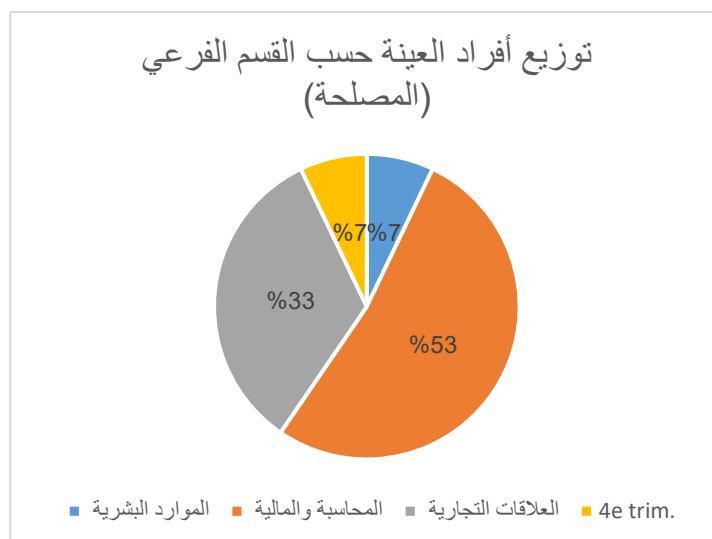
الجدول رقم (5-7) التوزيع التكراري للعينة حسب متغير القسم

القسم الفرعي	التكرار	النسبة المئوية (%)
المحاسبة والمالية	22	52.4%
العلاقات التجارية	14	33.3%
الموارد البشرية	3	7.1%
لم يجب	3	7.1%

المجموع	42	%100.0
---------	----	--------

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss26

الشكل رقم (12) توزيع أفراد العينة حسب متغير القسم



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss26

يُظهر الجدول أن أكثر من نصف العينة (52.4%) يعملون في قسم المحاسبة والمالية، يليهم موظفو قسم العلاقات التجارية بنسبة 33.3%. هذه النتيجة ممتازة، لأن قسمي "المحاسبة" و"العلاقات التجارية" في مديرية توزيع الكهرباء والغاز هما الأكثر استخداماً لنظم المعلومات مثل برامج الفوترة، ومتابعة الحسابات، والجباية). هؤلاء الموظفون هم الأكثر احتكاكاً بالبيانات الرقمية، وبالتالي فإن تقييمهم لدور النظام في "صنع القرار" دقيق جداً وواقعي، لأن قراراتهم اليومية تعتمد كلياً على ما يوفره النظام من أرقام ومعلومات.

الفرع الثاني: قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه الأسئلة

إن التعرف على اتجاه أفراد العينة تجاه الأسئلة يكون بحساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حسب كل بعد من ابعاد الدراسة.

أولاً: قياس اتجاه أفراد العينة اتجاه عبارات لبعد المرونة

الجدول رقم (6-1) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد (المرونة)

الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	الفقرة
1	مرتفعة	0.61	2.66	30	8	3	تكرار	1. يمتاز بالمرونة في إدخال البيانات
				71.4	19.0	7.1	نسبة %	
1	مرتفعة	0.57	2.66	29	10	2	تكرار	2. توفير معلومات ملائمة للغرض
				69.0	23.8	4.8	نسبة %	
3	متوسطة	0.73	2.26	18	17	7	تكرار	3. التكامل والترابط بين الأنظمة
				42.9	40.5	16.7	نسبة %	
-	مرتفعة	0.64	2.53					المتوسط الحسابي للبعد ككل

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

نلاحظ من الجدول الذي يتضمن عبارات البعد الأول "المرونة"، بأن العبارة الأولى التي تنص على "يمتاز نظام المعلومات بالمرونة في إدخال البيانات" والعبارة الثانية التي تنص على "توفير معلومات ملائمة تتوافق مع الغرض" قد نالتا أعلى متوسط حسابي بالتساوي وقدره (2.66)، مع انحراف معياري قدره (0.61) و (0.57) على التوالي، مما وضعهما في الرتبة الأولى لهذا البعد وبدرجة تبني مرتفعة.

ثم نجد العبارة الثالثة التي تنص على "يوجد تكامل وترابط فعال بين مختلف الأنظمة الفرعية" بمتوسط حسابي يقدر بـ (2.26) وانحراف معياري قدره (0.73)، وهي التي احتلت الرتبة الأخيرة في هذا البعد وبدرجة تبني متوسطة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

على العموم، فإن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات هذا البعد (المتوسط المرجح) قدر بـ (2.53)، في حين بلغ الانحراف المعياري العام للبعد (0.64)، وهذا ما يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل عينة الدراسة على توفر "المرونة" في نظام المعلومات الإدارية المعمول به في المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: قياس اتجاه افراد العينة اتجاه عبارات بُعد السرعة

الجدول رقم (6-2) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد (السرعة)

الترتيب	درجة التنبؤ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	الفقرة
1	مرتفعة	0.58	2.62	28	12	2	تكرار	4. الوصول السريع في الأوقات الحرجة
				66.7	28.6	4.8	نسبة %	
3	مرتفعة	0.67	2.48	24	14	4	تكرار	5. تنفيذ العمليات التحليلية المعقدة
				57.1	33.3	9.5	نسبة %	
1	مرتفعة	0.58	2.62	28	12	2	تكرار	6. الحصول على المعلومات في أقصر وقت
				66.7	28.6	4.8	نسبة %	
-	مرتفعة	0.61	2.57					المتوسط الحسابي للبعد ككل

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

نلاحظ من الجدول رقم الذي يتضمن عبارات البعد الثاني "السرعة"، بأن العبارة الرابعة التي تنص على "يسمح نظام المعلومات بالوصول السريع إلى المعلومات الضرورية وفي الأوقات الحرجة" والعبارة السادسة المتعلقة بـ "تمكن نظام المعلومات من الحصول على معلومات في أقصر وقت ممكن" قد نالتا أعلى متوسط حسابي بالتساوي وقدره (2.62) وبانحراف معياري قدره (0.58)، مما جعلهما في المرتبة الأولى لهذا البعد وبدرجة تبني مرتفعة.

تليها العبارة الخامسة والتي تنص على "تتميز نظام المعلومات بقدرته على تنفيذ العمليات التحليلية المعقدة في زمن قياسي" بمتوسط حسابي قدر بـ (2.48) وانحراف معياري قدره (0.67)، وهي التي احتلت الرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد بالرغم من حصولها على درجة تبني مرتفعة أيضاً.

على العموم، فإن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات هذا البعد قدر بـ (2.57) في حين بلغ الانحراف المعياري العام للبعد (0.61)، وهذا ما يدل على موافقة بدرجة مرتفعة من قبل عينة الدراسة على توفر عنصر "السرعة" في نظام المعلومات الإدارية بالمؤسسة، مما يساهم في كفاءة الأداء الإداري.

ثالثاً: قياس اتجاه افراد العينة اتجاه عبارات بُعد الدقة

الجدول رقم (6-3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد (الدقة)

الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	الفقرة
3	مرتفعة	0.63	2.45	22	17	3	تكرار	7. دقة وموضوعية التقارير الإدارية
				52.4	40.5	7.1	نسبة %	
2	مرتفعة	0.64	2.49	23	15	3	تكرار	8. توفير مؤشرات أداء دقيقة
				54.8	35.7	7.1	نسبة %	

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

9. تقليل نسبة الخطأ البشري	تكرار	3	8	30	2.66	0.61	مرتفعة	1
	نسبة %	7.1	19.0	71.4				
المتوسط الحسابي للبعد ككل					2.53	0.63	مرتفعة	-

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

نلاحظ من الجدول رقم الذي يتضمن عبارات البعد الثالث "الدقة"، بأن العبارة التاسعة والتي تنص على "يساهم نظام المعلومات في تقليل نسبة الخطأ البشري عند إدخال البيانات" نالت أعلى متوسط حسابي يقدر بـ (2.66) وبانحراف معياري قدره (0.61)، مما جعلها تحتل المرتبة الأولى لهذا البعد وبدرجة تبني مرتفعة.

تليها العبارة الثامنة والتي تنص على "يوفر النظام مؤشرات أداء دقيقة تساعد الإدارة في تقييم الوضع الراهن للمؤسسة" بمتوسط حسابي قدره (2.49) وانحراف معياري قدره (0.64)، وجاءت في المرتبة الثانية وبدرجة تبني مرتفعة أيضاً.

بينما نجد العبارة السابعة التي تنص على "تتسم التقارير الإدارية التي يوفرها النظام بدرجة عالية من الدقة والموضوعية" قد حصلت على متوسط حسابي قدره (2.45) وانحراف معياري (0.63)، وهي التي احتلت المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد برغم بقائها ضمن درجة التبني المرتفعة.

على العموم، فإن المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات هذا البعد قدر بـ (2.53)، في حين بلغ الانحراف المعياري العام للبعد (0.63)، وهو ما يشير إلى موافقة بدرجة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على أن نظام المعلومات الإدارية بالمؤسسة يتسم بالدقة في مخرجاته المعلوماتية.

رابعاً: قياس اتجاه افراد العينة اتجاه عبارات بُعد الملائمة والوضوح

الجدول رقم (4-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد (بُعد الملائمة والوضوح)

الترتيب	درجة التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	الفقرة
3	مرتفعة	0.69	2.51	26	10	5	تكرار	10. وضوح واجهة برامج النظام
				61.9	23.8	11.9	نسبة %	
1	مرتفعة	0.74	2.54	28	7	6	تكرار	11. ملائمة المعلومات لاحتياجات المستخدم
				66.7	16.7	14.3	نسبة %	
2	مرتفعة	0.67	2.48	24	13	4	تكرار	12. وضوح المخرجات وسهولة التفسير
				57.1	31.0	9.5	نسبة %	
-	مرتفعة	0.70	2.51					المتوسط الحسابي للبعد ككل

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

نلاحظ من الجدول رقم الذي يتضمن عبارات البعد الرابع "الملائمة والوضوح"، بأن العبارة الحادية عشرة والتي تنص على "يوفر النظام المعلومات التي تلائم احتياجات مستخدميه" قد تصدرت هذا البعد بحصولها على أعلى متوسط حسابي يقدر بـ (2.54) وانحراف معياري قدره (0.74)، مما وضعها في المرتبة الأولى وبدرجة تبني مرتفعة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

تليها في المرتبة الثانية العبارة الثانية عشرة والمتعلقة بـ "تتسم مخرجات نظام المعلومات بالوضوح وسهولة التفسير من قبل المستخدمين" بمتوسط حسابي بلغ (2.48) وانحراف معياري قدره (0.67) وبدرجة تبني مرتفعة أيضاً.

أما العبارة العاشرة التي تنص على "تمتاز واجهة برامج نظام المعلومات الخاصة بإدخال البيانات بالوضوح"، فقد احتلت المرتبة الثالثة والأخيرة ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (2.51) وانحراف معياري (0.69)، وهي تظل ضمن فئة التبني المرتفعة بالرغم من ترتيبها المتأخر نسبياً مقارنة بزميلاتها في البعد.

على العموم، فإن المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات هذا البعد قدر بـ (2.51)، في حين بلغ الانحراف المعياري العام للبُعد (0.70)، وهو ما يعكس وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل عينة الدراسة على أن النظام المعلوماتي يوفر بيانات ملائمة وواضحة تلي متطلبات العمل الإداري.

رابعاً: قياس اتجاه افراد العينة اتجاه عبارات بُعد الحماية

الجدول رقم (5-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبُعد (الحماية)

الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	الفقرة
1	مرتفعة	0.74	2.41	23	12	6	يوفر نظام المعلومات مستوى عالٍ من الحماية لقواعد البيانات ضد القرصنة والفيروسات
				56.1	29.3	14.6	
2	متوسطة	0.69	2.32	18	18	5	يملك نظام المعلومات القدرة على استرجاع البيانات الإدارية في حالة فقدانها أو حدوث خلل
				43.9	43.9	12.2	
3	متوسطة	0.72	2.30	18	16	6	يقدم نظام المعلومات إنذاراً مبكراً في حالة وقوع أي طارئ قد يعيق سير عمله

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

				45.0	40.0	15.0	
-	مرتفعة	0.72	2.34				المتوسط الحسابي للبعد ككل

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

نلاحظ من الجدول الذي يتضمن عبارات البعد الخامس "الحماية والأمان الرقمي"، بأن العبارة الثالثة عشرة والتي تنص على "يوفر نظام المعلومات مستوى عالٍ من الحماية لقواعد البيانات ضد القرصنة والفيروسات" نالت أعلى متوسط حسابي يقدر بـ (2.41) وانحراف معياري قدره (0.74)، مما جعلها تحتل المرتبة الأولى لهذا البعد وبدرجة تبني مرتفعة.

تليها العبارة الرابعة عشرة والتي تنص على "يمتلك نظام المعلومات القدرة على استرجاع البيانات الإدارية في حالة فقدانها أو حدوث خلل" بمتوسط حسابي بلغ (2.32) وانحراف معياري (0.69)، حيث جاءت في المرتبة الثانية وبدرجة تبني متوسطة.

بينما نجد العبارة الخامسة عشرة والمتعلقة بـ "يقدم نظام المعلومات إنذاراً مبكراً في حالة وقوع أي طارئ قد يعيق سير عمله" قد حصلت على متوسط حسابي قدره (2.30) وانحراف معياري (0.72)، وهي التي احتلت المرتبة الثالثة والأخيرة ضمن هذا البعد وبدرجة تبني متوسطة أيضاً.

على العموم، فإن المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات هذا البعد قدر بـ (2.34)، في حين بلغ الانحراف المعياري العام للبعد (0.72)، وهذا ما يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على أن نظام المعلومات الإدارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة يوفر بيئة رقمية آمنة ومحمية، بالرغم من حاجة الأنظمة الوقائية واسترجاع البيانات إلى دعم إضافي لترقى إلى مستويات التبني المرتفعة.

خامسا: قياس اتجاه افراد العينة اتجاه عبارات محور (صنع القرار)

الجدول رقم (6-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (صنع القرار)

الترتيب	درجة التبنى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	فقرات محور صنع القرار
14	متوسطة	0.83	2.03	14	13	13	تكرار	1. تسمح الإدارة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرار
				33.3	31.0	31.0	نسبة %	
12	متوسطة	0.78	2.18	17	13	10	تكرار	2. يتم استشارة الموظفين قبل اتخاذ القرارات
				40.5	31.0	23.8	نسبة %	
7	متوسطة	0.81	2.30	21	10	9	تكرار	3. الاستفادة من الكفاءات والخبرات المهنية للموظفين
				50.0	23.8	21.4	نسبة %	
6	متوسطة	0.65	2.33	17	19	4	تكرار	4. توفير التأهيل اللازم لتعزيز فعالية صنع القرار
				40.5	45.2	9.5	نسبة %	
15	متوسطة	0.71	2.00	10	20	10	تكرار	5. اتسام آليات إشراك الموظفين بالشفافية والوضوح
				23.8	47.6	23.8	نسبة %	
10	متوسطة	0.81	2.28	20	11	9	تكرار	6. خضوع العملية لمجموعة من الضوابط والمعايير
				47.6	26.2	21.4	نسبة %	
7	متوسطة	0.81	2.30	21	10	9	تكرار	7. امتلاك المؤسسة المعلومات الكافية لاتخاذ القرار

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

				50.0	23.8	21.4	نسبة %	
2	مرتفعة	0.74	2.43	23	11	6	تكرار	8. اعتماد الإدارة على معلومات دقيقة عند اتخاذ القرار
				54.8	26.2	14.3	نسبة %	
9	متوسطة	0.78	2.28	19	13	8	تكرار	9. توفر الإمكانيات اللازمة للمشاركة في صنع القرار
				45.2	31.0	19.0	نسبة %	
3	مرتفعة	0.69	2.38	20	15	5	تكرار	10. تعزيز استخدام التكنولوجيا في صنع القرار
				47.6	35.7	11.9	نسبة %	
4	مرتفعة	0.76	2.35	21	12	7	تكرار	11. مساهمة القرارات في تحقيق الأهداف المسطرة
				50.0	28.6	16.7	نسبة %	
1	مرتفعة	0.79	2.40	24	8	8	تكرار	12. مساهمة القرارات في تحسين الأداء العام للمؤسسة
				57.1	19.0	19.0	نسبة %	
13	متوسطة	0.77	2.18	16	15	9	تكرار	13. توضيح أسباب ونتائج القرارات بشكل مبسط
				38.1	35.7	21.4	نسبة %	
11	متوسطة	0.77	2.25	18	14	8	تكرار	14. تقييم نتائج القرارات المتخذة بشكل مستمر
				42.9	33.3	19.0	نسبة %	

المتوسط الحسابي المرجح للمحور الثاني				2.24	متوسطة
---	--	--	--	------	--------

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

من خلال الجدول السابق أظهرت النتائج الإحصائية لمحور صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ (2.24)، وهو ما يمثل درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة.

وقد نالت العبارة الثانية عشرة والمتعلقة بـ "مساهمة القرارات في تحسين الأداء العام للمؤسسة" أعلى متوسط حسابي بـ (2.40)، تليها العبارة الثامنة الخاصة بـ "اعتماد الإدارة على معلومات دقيقة عند اتخاذ القرار" بمتوسط (2.43)، مما يدل على أن القرارات الإدارية في المديرية تتسم بالعقلانية والاستناد إلى الحقائق التقنية المتاحة.

وعلى صعيد آخر، جاءت العبارة الخامسة التي تنص على "اتسام آليات إشراك الموظفين بالشفافية والوضوح" في المرتبة الأخيرة بمتوسط قدره (2.00)، تليها العبارة الأولى الخاصة بـ "مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار" بمتوسط (2.03). ويشير هذا الانخفاض النسبي إلى هيمنة النمط المركزي في اتخاذ القرارات داخل المديرية، وضعف قنوات التواصل التشاركي بين الإدارة العليا والإطارات التنفيذية فيما يخص العمليات التخطيطية".

حيث نستخلص مما سبق وجود فجوة بين كفاءة نظم المعلومات (المستوى المرتفع 2.50) وواقع صنع القرار (المستوى المتوسط 2.24) داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؛ فبينما تنجح المديرية في توفير بنية معلوماتية قوية وسريعة، إلا أن استثمار هذه المعلومات في تفعيل المشاركة الجماعية لم يرتق بعد إلى نفس المستوى، مما يستوجب مراجعة آليات الاتصال الإداري لتعزيز الثقافة التشاركية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

أولاً: الفرضية الأولى: يوجد رقابة مستمرة لنظم المعلومات الادارية من طرف مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة.

لاختبار هذه الفرضية اعتمدنا على حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية):

الجدول رقم (7-1): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية)

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
بُعد السرعة	2.57	0.61	1	مرتفع
بُعد المرونة	2.53	0.64	2	مرتفع
بُعد الدقة	2.53	0.63	2	مرتفع
بُعد الملائمة والوضوح	2.51	0.70	4	مرتفع
بُعد الحماية	2.34	0.71	5	متوسط
المتوسط العام للمتغير المستقل	2.50	-	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss26

من خلال الجدول رقم (7-1) نلاحظ انه قد تم الاعتماد في اختبار هذه الفرضية على نتائج المحور الأول الخاص بنظم المعلومات الإدارية، وذلك من خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور. وقد بلغ المتوسط الحسابي المرجح للمحور الأول ككل (2.50)، وهي قيمة تقع ضمن مستوى التبنّي المرتفع وفق مقياس ليكرت الثلاثي المعتمد في الدراسة، مما يدل على وجود اهتمام مرتفع بنظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة محل الدراسة.

كما أظهرت النتائج أن معظم فقرات المحور سجلت متوسطات مرتفعة، خاصة الفقرة المتعلقة بمرونة النظام في إدخال البيانات، والفقرة الخاصة بمساهمة النظام في تقليل نسبة الخطأ البشري، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل منهما (2.66)، إضافة إلى الفقرات المرتبطة بسرعة الوصول إلى المعلومات وتوفير المعلومات الملائمة لمتخذي القرار.

تعكس هذه النتائج إدراك أفراد العينة لأهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها الفعال في تسهيل العمليات الإدارية والتقنية داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة. كما تشير إلى اعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في توفير البيانات الدقيقة والآنية التي تساعد في تحسين الأداء الإداري ورفع كفاءة العمل.

في المقابل، سجلت بعض الفقرات متوسطات أقل نسبياً، مثل الفقرة المتعلقة بقدرة النظام على استرجاع البيانات عند الخلل، والفقرة الخاصة بتقديم إنذار مبكر في حالة وقوع الطوارئ، وهو ما يدل على وجود بعض النقائص

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

المرتبطة بجوانب الحماية والأمن المعلوماتي، الأمر الذي يستدعي تعزيز أنظمة النسخ الاحتياطي والاسترجاع الإلكتروني للبيانات.

أما فيما يتعلق بالانحرافات المعيارية، فقد تراوحت بين (0.57) و(0.74)، وهي قيم منخفضة نسبياً تعكس تقارب إجابات أفراد العينة وتجانس آرائهم حول فعالية نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة.

بناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود رقابة مستمرة لنظم المعلومات الإدارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

ثانياً: الفرضية الثانية: يوجد مستوى متوسط لصنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

لاختبار هذه الفرضية، تم الاعتماد على المتوسط الحسابي العام لعبارات المتغير التابع (صنع القرار):

الجدول رقم (7-2): المتوسط العام للمتغير التابع (صنع القرار)

المستوى	المتوسط الحسابي	البُعد
متوسط	2.24	المتوسط العام للمتغير التابع (صنع القرار)

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss26

من خلال نتائج الجدول رقم (7-2)، تبين أن المتوسط الحسابي المرجح للمحور ككل (2.24)، وهي قيمة تقع ضمن مستوى التبنّي المتوسط، مما يشير إلى أن عملية صنع القرار داخل المؤسسة تتم بدرجة متوسطة من الفعالية.

- قد أظهرت النتائج أن أعلى المتوسطات الحسابية سجلتها الفقرات المتعلقة باعتماد الإدارة على المعلومات الدقيقة عند اتخاذ القرار، وكذا مساهمة القرارات في تحسين الأداء العام للمؤسسة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات ما بين (2.40) و(2.43)، وهو ما يدل على اعتماد الإدارة بدرجة معتبرة على المعلومات والتكنولوجيا في دعم العملية القرارية.
- في المقابل، سجلت الفقرات المرتبطة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرار والشفافية في إشراكهم متوسطات منخفضة نسبياً، حيث تراوحت بين (2.00) و(2.03)، مما يعكس وجود نوع من المركزية في اتخاذ القرارات وضعف مشاركة العاملين في العملية الإدارية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

- تشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تعتمد بدرجة جيدة على المعلومات والتقنيات الحديثة في صنع القرار، غير أن ذلك لا يزال محدوداً من حيث إشراك الموارد البشرية والاستفادة من الكفاءات المهنية في اتخاذ القرارات الإدارية والتنظيمية.
- كما أن الانحرافات المعيارية لفقرات المحور جاءت متوسطة، وهو ما يدل على وجود تباين نسبي في آراء أفراد العينة حول فعالية آليات صنع القرار داخل المؤسسة.
- وعليه، يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على وجود مستوى متوسط لصنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

ثالثاً: الفرضية الثالثة: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع المتمثل في صنع القرار.

الجدول رقم (7-3): معامل ارتباط بيرسون بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط	الاتجاه	مستوى الدلالة (Sig))
صنع القرار	نظم المعلومات الإدارية	0.439	طردي (إيجابي)	0.005

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss26

وقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.439)، وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين المتغيرين، أي أنه كلما ارتفع مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية تحسنت عملية صنع القرار داخل المؤسسة.

كما بلغ مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.005) ، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية وليست ناتجة عن الصدفة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة

وتفسر هذه النتائج بأن نظم المعلومات الإدارية تساهم بشكل فعلي في دعم الإدارة بالمعلومات الدقيقة والآنية التي تساعد في تحسين جودة القرارات المتخذة، كما تساعد على تسريع عملية معالجة البيانات وتقليل الأخطاء وتحسين فعالية الأداء الإداري.

وتنسجم هذه النتيجة مع الطرح النظري للدراسة الذي يؤكد أن نجاح القرارات الإدارية يرتبط بمدى توفر المعلومات الدقيقة والموثوقة داخل المؤسسة.

وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الثالثة التي تؤكد وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار.

الفرضية الرابعة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

لاختبار هذه الفرضية، تم الاعتماد على تحليل اختبار الانحدار الخطي (Régression Linéaire) لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، والنتائج موضحة كالتالي:

الجدول رقم (7-4): جدول ملخص نموذج أثر نظم المعلومات الإدارية على صنع القرار

النموذج	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (R)	مستوى المعنوية (Sig)
أثر نظم المعلومات على صنع القرار	9.062	0.193	0.439	0.005

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على مخرجات SPSS.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على صنع القرار ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.439) ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (0.193) ، وهذا يعني أن نظم المعلومات الإدارية تفسر ما نسبته 19.3% من التغيرات الحاصلة في عملية صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء

والغاز بورقلة ، بينما تعود النسبة المتبقية المقدرة بـ (80.7%) لعوامل أخرى خارج نطاق الدراسة (مثل الخبرة الإدارية، أساليب القيادة، والثقافة التنظيمية).

وبما أن مستوى المعنوية (Sig) بلغ (0.005) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ، فإن هذا يؤكد وجود تأثير معنوي دال إحصائياً. وهذا يشير إلى أن العلاقة طردية موجبة؛ أي كلما تحسنت كفاءة نظم المعلومات الإدارية، ساهم ذلك في تجويد وتفعيل عملية صنع القرار داخل المديرية ، وهي نتائج تتوافق تماماً مع ما جاء في الفرضية .

وعليه :نقبل الفرضية الرابعة التي تنص على أن: "هناك أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على صنع القرار بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

تعد مرحلة مناقشة النتائج من أهم مراحل البحث العلمي، حيث يتم فيها ربط النتائج الميدانية التي توصلت إليها دراستك (المطبقة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة) بما توصل إليه الباحثون في بيئات جغرافية وزمنية مختلفة.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بواقع نظم المعلومات الإدارية

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود اهتمام مرتفع بنظم المعلومات الإدارية بمتوسط حسابي (2.50)، مع تميزها بالمرونة والدقة.

- الاتفاق: تتفق هذه النتيجة بشكل مباشر مع دراسة السويطي (2020) التي طُبقت أيضاً في قطاع الكهرباء (شركة كهرباء الجنوب) وأكدت أن واقع النظم كان مرتفعاً، مما يشير إلى أن قطاع الطاقة يولي أهمية قصوى لرقمنة البيانات.

- الاختلاف (نقاط الضعف): رغم الاتفاق على الأهمية، إلا أن دراستك كشفت عن وجود "نقائص في تكامل الأنظمة وآليات الحماية"، وهو ما يتقاطع مع دراسة السويطي (2020) التي أشارت إلى حاجة الشركة لمتطلبات مادية وبرمجية لتطوير أنظمتها، بينما تختلف مع دراسة حليمي (2020) التي أكدت أن الأنظمة في مؤسسة (ENSP) تتميز بمستوى مطلوب من الحماية.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بعملية صنع القرار

جاء مستوى صنع القرار في دراستك بدرجة متوسطة (2.24)، مع تسجيل ضعف في مشاركة الموظفين.

- المشاركة في القرار: تتوافق هذه النتيجة مع دراسة ناصر الدين (2010) التي وجدت مستوى مشاركة ضعيف في صنع القرار، ومع دراسة محروق الرأس مروة (2022) التي أكدت أن الصلاحيات تتركز في يد الإدارة العليا. هذا يشير إلى استمرارية النمط المركزي في اتخاذ القرار في المؤسسات العربية والجزائرية تحديداً.
- المسارات والأنواع: ترتبط النتيجة المتوسطة لدراستك بما طرحته دراسة الشهري (2020) حول وجود مسارات متعددة للقرار (سريع، متضخم، ناضج)، حيث أن غياب الشفافية أو نقص المشاركة قد يؤدي إلى تذبذب نضج القرارات المتخذة.

ثالثاً: مناقشة العلاقة والأثر بين المتغيرين

توصلت دراستنا إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة (0.439) وأثر بنسبة (19.3%) لنظم المعلومات على صنع القرار.

- قوة التأثير: تتفق هذه النتائج مع التوجهات الحديثة جداً في دراسات Y.Han (2025) و Ishiaka (2025) التي أكدت أن النظم المتطورة قلصت دورة اتخاذ القرار من أسابيع إلى ساعات.
- تحسين جودة القرار: تؤكد دراستنا ما ذهبت إليه دراسة Hamdat et al (2024) ودراسة وسن جواد (2022) بأن النظم تزيد من كفاءة الاستجابة للمتغيرات. ومع ذلك، فإن نسبة التأثير في دراستك (19.3%) تعتبر منطقية وواقعية، حيث تعكس أن القرار الإداري في المؤسسة الجزائرية لا يعتمد كلياً على النظام التقني، بل تتدخل فيه عوامل أخرى (بشرية، تنظيمية، أو بيئية)، وهو ما يدعم استنتاج دراسة صالح أحمد (2017) حول ضرورة وجود بيئة تحتية واستراتيجيات متكاملة لضمان فعالية النظام.

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، حيث تم التطرق فيه إلى تعريف المديرية محل الدراسة وعرض نتائج الدراسة الميدانية من خلال التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين واختبار الفرضيات. وقد انتهت الدراسة بالنتائج التي لخصت فيما يلي :

- تبني المؤسسة لنظم المعلومات الإدارية بمستوى مرتفع (2.50)، مع تميز واضح في سرعة ودقة البيانات .
- وجود مستوى متوسط لعملية صنع القرار (2.24)، مع بروز فجوة في آليات المشاركة والشفافية .
- وجود علاقة ارتباط وأثر طردية دالة إحصائياً (0.439)؛ حيث تفسر النظم المعلوماتية (19.3%) من جودة القرارات المتخذة .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة)، مما يؤكد تجانس الإدراك التنظيمي

الخاتمة

• خاتمة

في الختام، تكشف هذه الدراسة على أن نظم المعلومات الإدارية عملية تقنية وتنظيمية متكاملة، تتشابه فيها دقة البيانات وسرعة تدفقها، ليمتد تأثيرها من مجرد مخرجات رقمية إلى جوهر العملية القرارية في المؤسسة. أجابت النتائج بأن توفر بنية معلوماتية قوية لا يضمن بالضرورة الوصول إلى أعلى مستويات الرشد القراري، إذ تظل الفعالية مرتبطة بمدى تحويل هذه المعلومات إلى ممارسات إدارية تشاركية تعزز الأداء الفردي والمؤسسي، شريطة توافر بيئة تنظيمية تدعم الشفافية وتسمح بمشاركة الكفاءات البشرية.

كما برزت جودة المعلومات كدعامة أساسية بارزة لمواجهة تحديات صنع القرار، حيث تعزز القدرة على اختيار البدائل الأنسب، تخفف من حدة المخاطر المحتملة، وتسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمديرية. ومع ذلك، فإن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار هي علاقة ارتباط وتأثير طردية بين المتغيرين، حيث أن كفاءة النظم المعلوماتية تفسر تحسن وتفعيل جودة القرارات الإدارية والتقنية المتخذة.

• نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والميدانية، يمكن عرض أهمها فيما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود اهتمام مرتفع بنظم المعلومات الإدارية داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور نظم المعلومات الإدارية (2.50)، وهي قيمة تعكس درجة تبني مرتفعة .
- بينت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة تتميز بالمرونة وسرعة توفير المعلومات، إضافة إلى مساهمتها في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة التقارير الإدارية .
- كشفت الدراسة عن وجود بعض النقائص المتعلقة بتكامل الأنظمة الفرعية وآليات الحماية واسترجاع البيانات عند حدوث الأعطال .
- أظهرت النتائج أن مستوى صنع القرار داخل المؤسسة جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثاني (2.24).
- تعتمد الإدارة بدرجة معتبرة على المعلومات الدقيقة والتكنولوجيا الحديثة في دعم القرارات الإدارية .
- كشفت النتائج عن ضعف نسبي في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار، إضافة إلى محدودية الشفافية في بعض الجوانب المتعلقة بالعملية القرارية .

- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.439) عند مستوى دلالة (0.005).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على صنع القرار، حيث فسرت نظم المعلومات الإدارية نسبة (19.3%) من التغيرات الحاصلة في عملية صنع القرار .
- أكدت نتائج اختبار الانحدار الخطي أن تحسن كفاءة نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى تحسين جودة القرارات المتخذة داخل المؤسسة .

● التوصيات

- من خلال الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز فعالية نظم المعلومات الإدارية وتحسين عملية صنع القرار داخل المؤسسة، وتتمثل فيما يلي:
- العمل على تطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية بشكل مستمر بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة .
- تعزيز التكامل والترابط بين مختلف الأنظمة الفرعية داخل المؤسسة لضمان تدفق المعلومات بشكل أكثر فعالية .
- تدعيم أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي وتطوير آليات النسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات عند حدوث الأعطال .
- تشجيع الإدارة على تبني أسلوب الإدارة التشاركية وإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار .
- تنظيم دورات تكوينية وتدريبية للموظفين حول استخدام نظم المعلومات الإدارية والتقنيات الحديثة .
- توفير بيئة تنظيمية داعمة للابتكار واستخدام التكنولوجيا في مختلف المستويات الإدارية .
- الاستفادة من الكفاءات والخبرات المهنية للعاملين في تحسين جودة القرارات الإدارية .
- العمل على تحسين قنوات الاتصال الداخلية بما يضمن وضوح القرارات وشفافية الإجراءات الإدارية .

● آفاق الدراسة

- يمكن اقتراح مجموعة من الآفاق البحثية المستقبلية التي يمكن أن تشكل امتداداً لهذه الدراسة، من بينها:
- التوسع في دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي للمؤسسة .

- دراسة دور نظم المعلومات في إدارة الأزمات واتخاذ القرارات الاستراتيجية .
- دراسة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية .
- التطرق إلى نظم دعم القرار والأنظمة الخبيرة ودورها في تطوير القرارات الإدارية داخل المؤسسات الجزائرية .

المراجع

أولاً: المراجع العربية

الكتب

- أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، مطبعة الإشعاع، الإسكندرية، 1997.
- أحمد رجب عبد العالي، المعاصرة في المحاسبة الإدارية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1992.
- أحمد ماهر، الإدارة: المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.
- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- إسماعيل السيد، نظم المعلومات لإيجاد القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2001.
- إيمان فاضل السامرائي، وهيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، الأردن، 2004.
- حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد، عمان، 2010.
- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 1997.
- سليم إبراهيم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 1998.
- عبد السلام أبو قحف، أساسيات الإدارة الحديثة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- عبد الستار العلي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2012.
- علاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- عمر وصفي عقيلي، الإدارة الحديثة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل، عمان، 2013.
- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2007.
- محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، 2015.

المقالات والدوريات العلمية

- بلخضر نصيرة، وحمري المخطارية، “نظم المعلومات الإدارية المعرفية أداة في صنع القرارات الاستراتيجية في ظل اقتصاد المعرفة”، مجلة المنارة للدراسات الاقتصادية، العدد 02، جامعة ابن خلدون تيارت، ديسمبر 2017.
- حللمي، نبيل، دور نظم المعلومات المالية في عملية صنع القرارات المالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2020.
- صالح، أحمد. نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2017.
- الشهري، زانة عبد الرحمن مغرم. صنع القرار الاستراتيجي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، أطروحة دكتوراه غير منشورة في الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2020.
- السويطي، فادي صبري، نظم المعلومات الإدارية المتبعة في شركة كهرباء الجنوب وسبل تطويرها، مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، 2020.
- كاظم، وسن جواد، اثر نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار الاداري، مجلة الريادة للمال والأعمال، كلية اقتصاديات الأعمال، جامعة ميسان، العراق، 2022.
- محروق الراس، مروة. دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2022.

التقارير الرسمية

- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تقارير رسمية، الجزائر، 2022.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Books

- Janakiraman, V. S., & Sarukesi, K. *Decision Support System*. Prentice-Hall of India, New Delhi, 2008.

- O'Brien, James A., & Marakas, George M. *Management Information Systems*.

Journal Articles and Research Papers

- Hamdat, A., Samalam, A. G., Rizal, M., & Lawalata, I. L. (2024). "The Impact of Management Information Systems on Decision-Making Efficiency." *Vifada Management and Digital Business*, 1(1), 56–74.
- Han, Y., Chen, Y., & Zhang, Y. (2025). "Design and Implementation of Information Management System for Enterprise Decision Support." *SHS Web of Conferences*.
- Ishiaka, A. A. (2025). "Assessing the Role of Management Information Systems (MIS) in Decision-Making." *Journal of Management Science and Entrepreneurship*, 10(7), 1–34.
- Nasser El-Deen, A. Y. (2010). "Participation in Decision-Making and Job Satisfaction in Jordanian Public Universities." *Journal of Al-Quds Open University for Research and Studies*, (21), 145–188.
- Nowduri, Srinivas. (2011). "Management Information Systems and Business Decision Making: Review, Analysis, and Recommendations." *Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 7.
- Seitovirta, L. C. (2011). *The Role of Strategic Intelligence Services in Corporate Decision-Making* (Master's thesis, Aalto University).
- Wang, Y. (2024). "Impact of Management Information Systems on Enterprise Decision Support." *International Journal of Global Economics and Management*, 4(3), 54–61.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية" نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، ونرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة بكل موضوعية، علماً أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. ونعدكم أن تحظى معلوماتكم بالسرية التامة وأن لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي. ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة ونشكر لكم تعاونكم ومساهماتكم القيمة وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

القسم الأول

البيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر

أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 ☐ أكبر من 40 إلى 50 ☐ أكثر من 50 سنة ☐

3. المستوى التعليمي

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4. المؤهل العلمي:

تقني/تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر/مهندس ☐ ماجستير/دكتوراه ☐

سنوات الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 ☐ أكبر من 10 إلى 15 ☐ أكثر من 15 سنة ☐

5. الوظيفة

رئيس قسم/مصلحة ☐ رئيس مصلحة/شعبة ☐ مكلف بالدراسات ☐ عون تنفيذي ☐

1. القسم الفرعي

العلاقات التجارية

المحاسبة والمالية

الموارد البشرية

القسم الأول

المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية

الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
المرونة			يمتاز نظام المعلومات بالمرونة في إدخال البيانات
			توفر نظام المعلومات معلومات ملائمة تتوافق مع الغرض الذي أعدت من أجله
			يوجد تكامل وترابط فعال بين مختلف أنظمة المعلومات الإدارية الفرعية داخل المؤسسة (البشري، المحاسبي والمالي، التجاري)
السرعة			يسمح نظام المعلومات بالوصول السريع إلى المعلومات الحيوية في الأوقات الحرجة
			تتميز نظام المعلومات بقدرته على تنفيذ العمليات التحليلية المعقدة في زمن قياسي
			يمكن نظام المعلومات من الحصول على معلومات في أقصر وقت ممكن
الدقة			تتسم التقارير الإدارية التي يوفرها النظام بدرجة عالية من الدقة والموضوعية
			يوفر النظام مؤشرات أداء دقيقة تساعد الإدارة في تقييم الوضع الراهن للمؤسسة
			يساهم نظام المعلومات في تقليل نسبة الخطأ البشري عند إدخال البيانات
الملائمة والوضوح			تمتاز واجهة برامج نظام المعلومات الخاصة بإدخال البيانات بالوضوح
			يوفر النظام المعلومات التي تلائم احتياجات مستخدميها
			تتسم مخرجات نظام المعلومات بالوضوح وسهولة التفسير من قبل المستخدمين
الحماية			يوفر نظام المعلومات مستوى عالياً من الحماية لقواعد البيانات ضد القرصنة والفيروسات
			يملك نظام المعلومات القدرة على استرجاع البيانات الإدارية في حالة فقدانها أو حدوث خلل
			يقدم نظام المعلومات إنذاراً مبكراً في حالة وقوع أي طارئ قد يعيق سير العمل

المحور الثاني: صنع القرارات

الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1. تسمح الإدارة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرار.			
2. يتم استشارات الموظفين قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.			
3. تعتمد المؤسسة على الخبرة المهنية للمشاركة في صنع القرار.			
4. توفر المؤسسة برامج تكوينية حول آليات المشاركة في صنع القرار			
5. تمتاز الإجراءات المشاركة في صنع القرار داخل المؤسسة بالوضوح			
6. توجد قواعد وتنظيمات تحكم عملية صنع القرار.			
7. تمتلك المؤسسة المعلومات الكافية لاتخاذ قرارات فعالة.			
8. تعتمد الإدارة على معلومات دقيقة عند اتخاذ القرار.			
9. توفر المؤسسة الإمكانيات اللازمة في المشاركة في صنع القرار			
10. تعمل المؤسسة على تعزيز استخدام التكنولوجيا في صنع القرار.			
11. تساهم القرارات المتخذة في تحقيق الأهداف المسطرة.			
12. تساهم القرارات في تحسين الأداء العام بالمؤسسة.			
13. يتم شرح القرارات للموظفين بطريقة مفهومة.			
14. يتم تقييم نتائج القرارات بشكل مستمر			

قائمة المحكمين:

الجامعة	التخصص	الاستاذ
جامعة ورقلة	علوم التسيير	أ.د. رشيد مناصرية
جامعة ورقلة	علوم التسيير	أ.د. الحاج عرابة
جامعة ورقلة	علوم اقتصادية	أ.د. نجمي سعيدات
جامعة ورقلة	علوم اقتصادية	د. هتهات السعيد

الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة المحكمين

نتائج spss:

Statistiques

	الجنس	العمر	التعليمي المستوى	العلمي المؤهل	العملية الخبرة	الوظيفة	الفرعي القسم
N	Valide	42	42	40	41	42	39
	Manquant	0	0	2	1	0	3
Moyenne	1,36	2,40	1,70	1,95	2,81	3,28	2,28
Médiane	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Mode	1	3	1	1	3	3	2
Somme	57	101	68	80	118	131	89

Statistiques

	الجنس	العمر	التعليمي المستوى	العلمي المؤهل	العملية الخبرة	الوظيفة	الفرعي القسم
N	Valide	42	42	40	41	42	39
	Manquant	0	0	2	1	0	3
Moyenne	1,36	2,40	1,70	1,95	2,81	3,28	2,28
Médiane	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Mode	1	3	1	1	3	3	2
Somme	57	101	68	80	118	131	89

الجنس

Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	ذكر	27	64,3	64,3	64,3
	انثى	15	35,7	35,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30 من أقل	8	19,0	19,0	19,0
	40 الى 30 من	14	33,3	33,3	52,4
	50 الى 40 من أكثر	15	35,7	35,7	88,1
	50 من أكثر	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

		التعليمي المستوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	18	42,9	45,0	45,0
	جامعي	16	38,1	40,0	85,0
	عليا دراسات	6	14,3	15,0	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Manquant	Système	2	4,8		
Total		42	100,0		

		العلمي المؤهل			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سامي تقني / تقني	18	42,9	43,9	43,9
	ليسانس	11	26,2	26,8	70,7
	مهندس / ماستر	8	19,0	19,5	90,2
	دكتوراه / ماجستير	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		42	100,0		

		العملية الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	5	11,9	11,9	11,9
	سنوات 10 الى 5 من	9	21,4	21,4	33,3
	سنة 15 الى 11 من	17	40,5	40,5	73,8
	سنة 15 من أكثر	11	26,2	26,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

		الوظيفة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	مصلحة/قسم رئيس	2	4,8	5,0	5,0
	شعبية / مصلحة رئيس	2	4,8	5,0	10,0
	بالدراسات مكلف	19	45,2	47,5	57,5
	تنفيذي عون	17	40,5	42,5	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Manquant	Système	2	4,8		
Total		42	100,0		

		الفرعي القسم		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	البشرية الموارد	3	7,1	7,7	7,7
	المالية و المحاسبة	22	52,4	56,4	64,1
	التجارية العلاقات	14	33,3	35,9	100,0
	Total	39	92,9	100,0	
Manquant	Système	3	7,1		
Total		42	100,0		

Statistiques

		الجنس	العمر	التعليمي المستوى	العلمي المؤهل	العملية الخبرة	الوظيفة	الفرعي القسم
N	Valide	42	42	40	41	42	40	39
	Manquant	0	0	2	1	0	2	3
Moyenne		1,36	2,40	1,70	1,95	2,81	3,28	2,28
Médiane		1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Mode		1	3	1	1	3	3	2
Somme		57	101	68	80	118	131	89

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	27	64,3	64,3	64,3
	انثى	15	35,7	35,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30 من اقل	8	19,0	19,0	19,0
	40 الى 30 من	14	33,3	33,3	52,4
	50 الى 40 من اكثر	15	35,7	35,7	88,1
	50 من اكثر	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	18	42,9	45,0	45,0
	جامعي	16	38,1	40,0	85,0
	عليا دراسات	6	14,3	15,0	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Manquant	Système	2	4,8		
Total		42	100,0		

العلمي المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سامي تقني / تقني	18	42,9	43,9	43,9
	ليسانس	11	26,2	26,8	70,7
	مهندس / ماستر	8	19,0	19,5	90,2
	دكتوراه / ماجستير	4	9,5	9,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		42	100,0		

العملية الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من اقل	5	11,9	11,9	11,9
	سنوات 10 الى 5 من	9	21,4	21,4	33,3
	سنة 15 الى 11 من	17	40,5	40,5	73,8
	سنة 15 من اكثر	11	26,2	26,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مصلحة/قسم رئيس	2	4,8	5,0	5,0
	شعبية / مصلحة رئيس	2	4,8	5,0	10,0

	بالدراسات مكلف	19	45,2	47,5	57,5
	تنفيذي عون	17	40,5	42,5	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Manquant	Système	2	4,8		
Total		42	100,0		

الفرعي القسم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	البشرية الموارد	3	7,1	7,7	7,7
	المالية و المحاسبة	22	52,4	56,4	64,1
	التجارية العلاقات	14	33,3	35,9	100,0
	Total	39	92,9	100,0	
Manquant	Système	3	7,1		
Total		42	100,0		

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	15

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
إدخال في بالمرونة المعلومات نظام يمتاز البيانات	34,79	37,792	,597	,898
ملائمة معلومات المعلومات نظام توفر أجله من أعدت الذي الغرض مع تتوافق	34,76	37,915	,640	,897
مختلف بين فعال وترباط تكامل يوجد داخل الفرعية الإدارية المعلومات أنظمة والمالي، المحاسبي البشري، المؤسسة (التجاري)	35,18	38,911	,360	,908
السريع بالوصول المعلومات نظام يسمح الأوقات في و الضرورية المعلومات إلى الحرجة	34,82	37,938	,622	,897
تنفيذ على بقدرته المعلومات نظام تتميز قياسي زمن في المعقدة التحليلية العمليات	34,92	37,534	,617	,897
على الحصول من المعلومات نظام يتمكن ممكن وقت أقصر في معلومات	34,76	38,834	,560	,900
النظام يوفرها التي الإدارية التقارير تتسم والموضوعية الدقة من عالية بدرجة	34,97	38,080	,546	,900
تساعد دقيقة أداء مؤشرات النظام يوفر للمؤسسة الراهن الوضع تقييم في الإدارة	34,97	37,918	,568	,899

نسبة تقليل في المعلومات نظام يساهم البيانات إدخال عند البشري الخطأ	34,79	36,873	,724	,894
المعلومات نظام برامج واجهة تمتاز بالوضوح البيانات بإدخال الخاصة	34,89	36,259	,739	,893
تلائم التي المعلومات النظام يوفر مستخدميه احتياجات	34,87	36,063	,679	,895
بالوضوح المعلومات نظام مخرجات تتسم المستخدمين قبل من التفسير وسهولة	34,95	36,970	,646	,896
من عالي مستوى المعلومات نظام يوفر القرصنة ضد البيانات لقواعد الحماية والفيروسات	35,00	36,703	,606	,898
على القدرة المعلومات نظام يمتلك حالة في الإدارية البيانات استرجاع خلل حدوث أو فقدانها	35,13	39,361	,345	,907
في مبكراً إنذاراً المعلومات نظام يقدم عمله سير يعيق قد طارئ أي وقوع حالة	35,08	36,507	,682	,895

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,952	14

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
في الموظفين بمشاركة الإدارة تسمح القرار اتخاذ	29,63	63,522	,667	,951
القرارات اتخاذ قبل الموظفين استشارة يتم بعملهم المتعلقة	29,48	63,384	,696	,950
الى المؤسسة في القرار صنع نظام يستند المهنية الخبرات و الكفاءات من الاستفادة للموظفين	29,35	62,490	,760	,949
التأهيل توفير على المؤسسة تحرص عملية في فعاليتهم لتعزيز للموظفين الازم القرار صنع	29,33	65,763	,645	,951
الموظفين لإشراك المتبعة الآليات تتسم الوضوح و بالشفافية القرار صنع في التام	29,65	65,567	,601	,952
المؤسسة داخل القرار صنع عملية تخضع المعايير و الضوابط من مجموعة . المقننة التنظيمية	29,38	62,394	,775	,948
لاتخاذ الكافية المعلومات المؤسسة تمتلك فعالة قرارات	29,35	62,387	,769	,948
عند دقيقة معلومات على الإدارة تعتمد القرار اتخاذ	29,23	62,281	,866	,946
في اللازمة الإمكانيات المؤسسة توفر القرار صنع في المشاركة	29,38	61,574	,883	,946

استخدام تعزيز على المؤسسة تعمل القرار صنع في التكنولوجيا	29,28	64,410	,720	,950
تحقق في المتخذة القرارات تساهم المسطرة الأهداف	29,30	62,369	,830	,947
الأداء تحسين في المتخذة القرارات تساهم بالمؤسسة العام	29,25	61,372	,869	,946
اسباب توضيح على الادارة تحرص بشكل للموظفين المتخذة القرارات ونتائج مبسط	29,48	63,435	,724	,950
بشكل المتخذة القرارات نتائج تقييم يتم مستمر	29,40	64,144	,668	,951

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,439 ^a	,193	,171	,38856

a. Prédictors : (Constante), AVERAGE

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,368	1	1,368	9,062	,005 ^b
	de Student	5,737	38	,151		
	Total	7,105	39			

a. Variable dépendante : AVERAGE1

b. Prédictors : (Constante), AVERAGE

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,800	,236		7,629	,000
	AVERAGE	,301	,100	,439	3,010	,005

a. Variable dépendante : AVERAGE1

الملحق رقم (03) : مخرجات برنامج SPSS V26

فهرس المحتويات

I	الاهداء
II	الشكر وتقدير
III	ملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
88	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار	
3	المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وصنع القرار
3	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات.
10	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لعملية صنع القرار.
18	المبحث الثالث: الدراسات السابقة:
18	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.
24	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لنظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بمديرية توزيع سونلغاز ورقلة	
29	المبحث الاول: منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة
29	المطلب الأول: منهجية الدراسة.
34	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.
41	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
41	المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة.
59	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.
66	خلاصة الفصل

67	الخاتمة
----	---------