

جامعة الشهيد حمزة لخضر - الوادي
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم العلوم الاجتماعية



الموضوع:

نظم المعلومات و علاقتها بفاعلية اتخاذ القرارات لدى الموظفين
الاداريين بالجامعة

دراسة ميدانية في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

إشراف الدكتور:

- هويدي عبد الباسط

إعداد الطالبة:

- حيزية قبوري

السنة الجامعية: 2015-2016

ملخص الدراسة:

تسعى المنظمات لتحقيق نجاحها في ظل التغيرات التي تزخر بها البيئة الداخلية و الخارجية لها، هذا النجاح يرتبط بمدى رسم الأهداف الصحيحة وذلك يعتمد على فاعلية إدارتها في صنع القرار الرشيد و المعلومات هي الأساس الذي تركز عليه القرارات و التي بشأنها أن يمد صانع القرار بقدرة مطلقة لاتخاذ القرار على النحو السليم و المدروس.

و عليه نطرح الإشكال التالي هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات؟

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات لدى الموظفين الإداريين بالجامعة، و كيف يتخذ القرار في المؤسسة محل الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي و تطبيق الدراسة الميدانية على عينة قصدية تتكون من 31 مفردة، و استعملنا الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ثم اثبات الفرضيات عن طريق برنامج SPSS، و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرار.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات.

Abstract:

Organizations trying to achieve success in light of the changes that abound in the internal and external environment to her, that success is linked to the extent of drawing the right goals and it depends on the effectiveness of management at the correct decision-making information is and the basis on which the focus of the decisions, and that will provide decision makers with an absolute ability to make the decision as a proper and thoughtful.

And therefore we have to ask the next question is whether there is a statistically significant correlation between the characteristics of information systems and the effectiveness of decision-making?

This study aims to find out the relationship between information systems and the effectiveness of decision-making at the university administrative staff, and how the decision is made in the institution under study

Been relying on a descriptive approach and the application of the field study on intentional sample consisting of 31 single, and we used a questionnaire as a tool to collect data, and then prove hypotheses through the SPSS program, the study concluded the following results:

- No statistically significant correlation between the information systems and the quality of decision Properties.
- There is no statistically significant correlation between the information systems and applicability properties.
- There is no statistically significant correlation between the information systems and adjustability properties.
- No statistically significant correlation between the information systems and the characteristics of effective decision-making

الشكر و العرفان

نشكر الله عز وجل الذي نور عقولنا بالعلم و المعرفة و أنار لنا دربنا و أعاننا على ما فيه الخير و الصلاح.

أتقدم بجزيل الشكر إلى الدكتور هويدي عبد الباسط الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة و لم يدخر جهدا لمساعدتي في هذا العمل فجزاه الله خيرا كما أقدم بعميق الشكر و الامتنان إلى كل من ساعدنا في اعداد هذه الدراسة و نخص بالذكر الأساتذة الأفاضل: الأستاذ خواني خالد و الدكتور أبو بكر منصور، و الأستاذ فارس اسعادي، و الدكتورة عزابي سمية و الدكتورة لمياء بوبيدي و الأستاذ شنه محمد رضا، و الأستاذة فتيحة زايدي.

كما أشكر كل العاملين بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

أختم بشكر كل من ساعدني في انجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد فلکم

جميعا كل شكري.

و في الأخير نحتسب هذا العمل لله و لا نزكي عن الله عملا راجيين منه أن يجعله من صالح الأعمال.

فهرس المحتويات

أ.....	ملخص الدراسة
ب.....	Abstract
ج.....	الشكر و العرفان
د.....	فهرس المحتويات
ز.....	فهرس الجداول
ح.....	فهرس الأشكال
ط.....	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

13.....	1-الإشكالية
14.....	2-فرضيات الدراسة
14.....	3-أهداف الدراسة
14.....	4-أهمية الدراسة
15.....	5-أسباب اختيار الموضوع
15.....	6-تحديد المفاهيم
17.....	7-الدراسات السابقة

الفصل الثاني: نظم المعلومات

25.....	تمهيد
26.....	المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات
26.....	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات
28.....	المطلب الثاني: تطور نظم المعلومات
33.....	المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات
37.....	المبحث الثاني: خصائص وأهمية نظم المعلومات
37.....	المطلب الأول: أبعاد نظم المعلومات

41	المطلب الثاني: مصادر نظم المعلومات
43	المطلب الثالث: أهمية نظم المعلومات
44	المطلب الرابع: أهداف نظم المعلومات

الفصل الثالث: اتخاذ القرار

48	تمهيد
49	المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار
49	المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار
50	المطلب الثاني: أنواع اتخاذ القرار
54	المطلب الثالث: أبعاد اتخاذ القرار
56	المبحث الثاني: عوامل ومرحل اتخاذ القرار
56	المطلب الأول: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار
60	المطلب الثاني: مراحل اتخاذ القرار
63	المطلب الثالث: نظريات اتخاذ القرار
67	خلاصة

الجانب الميداني

الفصل الرابع: ميدان البحث و خصائص العينة

70	تمهيد
71	1-منهج الدراسة
71	2-مجالات الدراسة
80	3-الدراسة الاستطلاعية
81	4-عينة الدراسة
82	5-أداة الدراسة
83	6-الأساليب الإحصائية
84	خلاصة

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

86	تمهيد
87	1. عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الأولى
89	2. عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثانية
90	3. عرض و تحليل و مناقشة الفرضية الثالثة
92	4. عرض و تفسير و مناقشة الفرضية العامة:
95	5. النتائج العامة
96	خاتمة
97	قائمة المراجع
102	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
79	عدد الطلبة المتمدرسون لسنة 2016/2015	01
81	توزيع العينة حسب متغير الجنس	02
82	يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير العمر	03
87	يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرارات	04
89	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق	05
91	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل	06
93	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ	07

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
26	يوضح نظم المعلومات	01
27	ماهية نظم المعلومات	02
32	تطور نظم المعلومات	03
41	مصادر نظم المعلومات	04
60	مراحل اتخاذ القرار	05

مقدمة

لقد أصبحت المعلومات في عصرنا الحالي مصدرا رئيسيا و هاما لحياة المؤسسة و ديمومتها، نتيجة للتطور المتسارع في الحياة الاقتصادية و التكنولوجية الذي شهدته المنظمات في هذا العصر، وهذا لكبر حجم المؤسسات، توسعها الجغرافي و ما صاحب ذلك من تعقد العلاقات شيئا فشيئا، سواء بين الأفراد المنظمة الواحدة أو بين المنظمة و غيرها، إذ أنه مع التطور المستمر لوسائل و أساليب جمع البيانات و معالجتها للحصول على المعلومات أصبح ضروري من أجل خدمة عملية اتخاذ القرارات تماشيا، و مع التطورات استوجب إيجاد نظام المعلومات خاص يوفر كل المعطيات و المعلومات، بحيث تكون أكثر ملائمة لمستخدمها، و بشكل الذي يراعي طبيعة المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة، كذلك لابد من الإشارة إلى أنه مهما كان مجال القرار و مستوى اتخاذه في المنظمة فإن المعلومات تساهم في ترشيد العمل، و تقديم عرض للوضع الحالية للمؤسسة و توضيح التغيرات التي حدثت و اعطاء الطرق السليمة لمعالجتها و من ثم القدرة على تسهيل اتخاذ القرارات ذات فاعلية و دققة في الأوقات المناسبة و المكان الملائم.

إن عملية اتخاذ القرارات تعتمد بشكل أساسي على منظومة المعلومات المتبعة في جمع المعلومات و معالجتها بطريقة علمية و بقدر ما تكون مصداقية المعلومات و حداثتها ووصولها في الوقت المناسب، يكون القرار أكثر صوابا و نفعا و فاعلية، فتزويد المنظمة بالمعلومات الضرورية بالكمية الكافية، النوعية المناسبة باستخدام قنوات الاتصال مناسبة و بأقل تكلفة هو من أولى أولويات متخذ القرار اليوم. كما أن مواجهة الكم الهائل من البيانات و المعلومات المتداولة في المؤسسة، جعل من الضروري اعتماد أنظمة معلومات تكفل السيرة على هذا الحجم تخزينا، معالجة و نشرا، بما يكفل توافر جميع البيانات و المعلومات المختلفة الأنظمة الفرعية، حتى تستطيع تحسين أدائها و تزيد من فاعلية قراراتها.

إن نجاح المنظمات يتوقف على كفاءة إدارتها في صنع القرارات الناجحة و تعد المعلومات حجر زاوية اذي ترتكز عليه القرارات مما يساعدهم في معالجة القضايا

المطروحة من جهة، و تجنب الوقوع في المشاكل من جهة أخرى و هذا من خلال فهم جدوى اتخاذ القرارات و حسن صناعتها مع اختيار الأنسب الأساليب لاتخاذها.

من خلال هذا الطرح جاءت هذه الدراسة لتطرق لموضوع نظم المعلومات و علاقتها بفاعلية اتخاذ القرارات لدى الموظفين الإداريين بالجامعة و قسمناه إلى قسمين:

الجانب النظري و يحتوي على ثلاثة فصول: **الفصل الأول** تضمن فيه تحديد الإشكالية، ثم الفرضيات، و بعدها الأهمية، الأهداف، أسباب اختيار الموضوع، ثم التطرق إلى تحديد المفاهيم، و في الأخير التطرق إلى الدراسات السابقة و **الفصل الثاني**: فقد تضمن موضوع نظم المعلومات انطلاقا من مفهوم نظم المعلومات و تطورها، مرورا بالأنواع و الأبعاد وصولا إلى أهمية و الأهداف و أما **الفصل الثالث**: فقد تم التعرف على مفهوم فاعلية اتخاذ القرار و أنواعه، بعدها تطرقنا للأبعاد و العوامل المؤثرة فيه، و أخيرا مراحل و نظريات اتخاذ القرارات، و أما فيما يتعلق بالجانب الميداني و يتضمن فصلين: **الفصل الرابع**: يبدأ بالمنهج و يليها مجالات الدراسة، ثم الدراسة الاستطلاعية و بعدها عينة الدراسة و ينتهي بأداة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة. و **الفصل الخامس**: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة أين تم عرض و مناقشة فرضيات الدراسة، ثم النتائج العامة.

الجانب النظري

الإطار المفاهيمي

1. إشكالية الدراسة

2. فرضيات

3. أهداف الدراسة

4. أهمية الدراسة

5. أسباب اختيار الموضوع

6. تحديد المفاهيم

7. الدراسات السابقة

1- الإشكالية

تسعى المنظمات لتحقيق نجاحها في ظل التغيرات التي تزخر بها البيئة الداخلية والخارجية لها، وكذا مستوى الوعي والتحصيل العلمي، والخبرات المتراكمة لدى المسير هذا النجاح يرتبط بمدى رسم الأهداف الصحيحة وذلك يعتمد على فاعلية إدارتها في صنع القرار الرشيد والمعلومات هي الأساس الذي تركز عليه القرارات وانطلاقاً من الأمور المجتمعية والحصول على معلومات كافية بشأنها أن يمد صانع القرار بقدرة مطلقة لاتخاذ قراراته على النحو السليم والمدرّوس

تعتمد عملية اتخاذ القرارات بشكل أساسي على منظومة المعلومات المتبعة في جمعها ومعالجتها بطريقة علمية، و بقدر ما تكون مصداقية المعلومات وحدائتها، ووصولها في الوقت المناسب يكون القرار أكثر صواباً ونفعاً، لذلك لا بد من وجود نظام متكامل للمعلومات يزود المؤسسة بالبيانات السليمة، فالمعلومات أداة لتشكيل الحاضر ورسم المستقبل ويمثل ذلك الكثير بالنسبة لمتخذ القرار وهو المعنى بالتعامل مع واقعه، و نظراً لأهمية المعلومات في إيصال المعرفة وتسهيل والإمام بمكوناتها.

فإن غيابها يجعل مهمة اتخاذ القرار بالغ الصعوبة والتعقيد ومعرضة للاحتمالات الخطأ.

و عليه نطرح الإشكال التالي هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات؟
و تتدرج تحته أسئلة فرعية:

التساؤلات الفرعية :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات وجودة اتخاذ القرارات؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل؟

2- فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضية إجابة مؤقتة يقترحها الباحث لمعالجة أسباب المشكلة وتغلب عليها أو للحد من تأثيرها وفي هذه الدراسة قمنا بتحديد الفرضيات التالية:

الفرضية الأساسية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرارات.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات وقابلية التطبيق.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل.

3- أهداف الدراسة :

- الأهداف عبارة عن انعكاس لتساؤلات في جميع الدراسات حيث أن لكل بحث علمي أهداف يسعى لتحقيقها في ظل النتائج المتوصل لها في نهاية الدراسة ، و لدراستنا أهداف نوردتها كالتالي :

- تهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار .

- كيفية اتخاذ القرار في المؤسسة محل الدراسة.

- معرفة المصادر المعتمدة في الحصول على المعلومات.

4- أهمية الدراسة :

- نعيش في هذه المرحلة دخولنا الألفية الثالثة ،التي تعد عصر المعلوماتية والمعرفة، و من المجالات التي ينعكس عليها هذا التغير مجال الأعمال ،حيث تغيرت الأعمال بشكل كبير بظهور تكنولوجيا المعلومات وما جاءت به الانترنت، حيث أدى كل ذلك إلى تغير أسلوب إدارة العمل، و أصبح من الضروري على كل موظف أن يدرك الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات ،ليس فقط في تخصصه بل في المنظمة ككل وعلى مستوى خارج .

- و ضرورة أن تتماشى مع مستجدات العصر الحالي جاءت أهمية الدراسة بضرورة استخدام المعلومات في العملية الإدارية والمتمثلة في صنع القرار ،و بشكل يضمن نجاح العمل وسرعة إنجازه مع الاقتصاد في التكاليف ،لتوفير الربح الذي يحقق للمؤسسة والاستمرار بأداء مهامها

5- أسباب اختيار الموضوع:

أسباب الذاتية:

بما أنني طالبة ممتدسة بالجامعة و القرارات التي تتخذ تمس الأستاذ، الإداري، الطالب بشكل مباشر جاءت هذه الدراسة لمعرفة تأثيرها على هؤلاء الأفراد.

أسباب موضوعية :

- نظرا لما تعانيه بعض المؤسسات و ربما يعود السبب لعدم استخدامها الكافي لنظم المعلومات و التي قد تؤثر على القرارات جاءت هذه الدراسة كمحاولة لإيجاد علاج لها.
- يعد القرار القاعدة الأساسية للمؤسسة و بقاءها، نجاحها مرهون بالقرارات المتخذة لهذا تم دراسة هذا الموضوع نظرا لدور الرئيسي له.
- محاولة إبراز أهمية استعمال نظم المعلومات في المؤسسات و دورها في اتخاذ القرار.

6- تحديد المفاهيم :

إن كل اختصاص علمي ينفرد بمفاهيمه ومصطلحاته عن غيره من البحوث العلمية حيث تعتبر مفاهيم بمثابة خطوة أساسية لأي بحث علمي خاصة في ميدان العلوم الاجتماعية التي تحمل مفاهيمها أكثر من معنى واحد ،مما يتطلب تحديد المفاهيم بدقة وإحكام لإزالة الالتباس والغموض وهذا ما تم القيام به في موضوعنا الراهن ،حيث ارتست لدينا المفاهيم التالية:

6-1- نظم المعلومات:

أن نظام المعلومات هي الموضوعات التي تتصل بتمثيل في النظم الطبيعية و الصناعية و استخدام الرموز في الرسالة و التعبير عنها بكفاءة.

وتعرف أيضا هي ذلك التنظيم الذي يحكم نقل المعلومات من منتجها إلى المستخدمين منها.¹

نظام المعلومات هو تفاعل مجموعة الموارد المختلفة من الأشخاص و البيانات و العمليات والتكنولوجيا المعلومات لتطوير و تحسين أداء ودعم احتياجات متخذي القرار بإمدادهم بالمعلومات في الوقت المناسب²

عرف نظام المعلومات بأنه ذلك النظام المتكون من الأفراد و المعدات و الإجراءات لغرض تصنيف، تحليل و توزيع المعلومات المطلوبة و بالدقة لصانعي القرار. هو ذلك النظام الذي يهدف إلى جمع و تنظيم و معالجة البيانات بعد تحليلها و من ثم تخزينها و استرجاعها بطريقة سريعة و مثلى لغرض دعم صنع القرار في المنظمة لتحقيق أهدافها³

6-2- تعريف الإجرائي لنظم المعلومات:

هي مجموعة من الإجراءات أو العمليات التي تضمن نقل المعلومات إلى مستفيديها بحيث يجب أن تكون ملائمة لبيئتها، دقيقة و خالية من الغموض ،سهلة الحصول عليها و تتضمن جميع الحقائق لاتخاذ القرار.

6-3- اتخاذ القرار:

- عملية ادارية ركزت على اختيار القرار(البديل) الأنسب من عدة بدائل ، وذلك على ضوء معايير و أسس موضوعية لتحقيق الاهداف الموضوعية.

-المواجهة الحقيقية التي تأخذ اتجاه موقف أو مشكلة ظهرت أو يتوقع ظهورها في مكان وزمان معينين ، ويعتمد في دقته على فريق العمل والمعلومات والبيانات والبدائل المتوافرة.

¹ علم الدين ،محمود .(1990).تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: العربي لنشر، ص31.
² صورية، زاوي. و تومي، ميلود.(2010).دور نظام المعلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة محمد خيضر، مجلة كلية الآداب و العلوم الانسانية الاجتماعية، عدد7، ص1.
³ فليح، محمد.(2008). اثر نظام المعلومات الادارية في صناعة القرارات الادارية، جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، العدد10، ص51.

- العملية التي تتمحور حول المفاضلة والاختيار بين الوسائل البديلة التي تساعد التنظيم على تحقيق أهدافه بأقصى قدر من الفاعلية والكفاية.¹

6-4- التعريف الإجرائي لفاعلية لاتخاذ القرار:

- عملية اختيار البديل المناسب بشأن موضوع معين في ظل توفير معلومات اللازمة لاتخاذ شريطة أن يكون قابل للتطبيق و التعديل.

7- الدراسات السابقة:

قبل عرض الدراسات إلي تناولت نظم المعلومات واتخاذ القرار يجدر على الباحث ان يوضح المقصود بالدراسات السابقة فيقصد بها الرسائل والأطروحات في القطر الذي تعيش فيه أو الأقطار المجاورة أو البعيدة، وعليه تبحث جيدا من خلال متابعتك لموضوع بحث أن كان قد سبق باحث فيه، و الاطلاع المتواصل على مستخلصات الرسائل والأطروحات، تجنباً لموقف يصعب تطوره، إلا أن المرجح أن الدراسة بعد مضي عشر سنوات تكون قد استفيد من أهدافها ونتائجها ويمكن للباحث إن يقدم الأسباب التي دفعته لدراسة الموضوع نفسه.²

7-1- دراسة خلاصي مراد 2007:

رسالة ماجستير بعنوان اتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية واستقرار الإطارات في العمل، و برزت التساؤلات التالية :

- هل تسيير الموارد البشرية وكيفية اتخاذ القرارات دور في استقرار الإطارات العمل؟
- وهل مجرد الحصول على أجر عالي والتمتع بدورات تكوينية والحصول على الترقيات وغيرها من الحوافز تجعل الإطارات أكثر ولاء لمنظمتهم؟ أم هناك اعتبارات أخرى لدى الإطارات في كيفية اتخاذ القرارات المتعلقة بتكوينهم وأجرهم وترقيتهم ومستقبلهم المهني؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين سوء برمجة التكوين و تولد الرغبة عند الإطارات في ترك المنظمة.
- توجد علاقة بين سوء برمجة الترقيات وتولد الرغبة عند الإطارات في ترك المنظمة.

¹ يونس محمد، فيصل. (2013). مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 36، ص26.

² نعمان، منصور، و النمري، غسان. (1998). حرفية كتابة البحث العلمي. الأردن: الكندي للنشر، ص52.

- توجد علاقة بين عدم وجود نظام تسيير الحياة المهنية و تولد الرغبة عند الإطارات في ترك المنظمة.

منهج الدراسة

اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي.

عينة الدراسة

في حين كانت عينة عشوائية المهنية.

أداة الدراسة

اعتماد على أداة الاستمارة

نتائج الدراسة

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين اتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية من خلال الأنظمة المذكورة سابقا، و استقرار الإطارات في العمل. وقد اتضح أن الإطارات يعطون أهمية كبيرة لكيفيات اتخاذ القرار في التكوين، و كيفية تحديد الأجر ليتناسب مع مناصب العمل، و كذلك تحديد معايير للترقية لتبيان طرق بلوغها، إضافة إلى أهمية وجود نظام لتسيير الحياة المهنية حتى يكون لكل فرد من المنظمة هدف يسعى من أجل تحقيقه.

تقييم الدراسة:

حسب رأيي أن الفرضيات لائقة من حيث الصياغة وتناولت جوانب الدراسة كما احتوت على علاقة ارتباطية وهو ما يتطابق مع موضوع دراستنا أمّا النتائج فهي واقعية وعملية التحليل كانت جيدة.

أفادتنا الدراسة في كونها فرصة لاطلاع على نظريات التي عالجت جانب من جوانب الدراسة بإضافة إلى تزويد الباحث بمعلومات حول خصائص العينة.

1-7- دراسة اسمهان خلفي 2009:

رسالة ماجستير بعنوان دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات وتمحورت إشكالية حول التساؤل التالي:

كيف يؤثر تطور تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات كأساليب لاتخاذ القرار في مؤسسة نقاوس للمصبرات؟

و اندرجت تحته التساؤلات الفرعية:

1) ماهي التطورات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات على تشكيل نظم المعلومات خلال

مسارها التطوري في المؤسسة محل الدراسة؟

2) إلى أي مدى ساهمت هذه التطورات في تحديث أساليب اتخاذ القرار وبالتالي تحسين

أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات؟

فرضيات الدراسة:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات و عملية اتخاذ القرار في مؤسسة نقاوس للمصبرات.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطور نظم المعلومات و تحسن دعمها لعملية اتخاذ القرار في المؤسسة المدروسة.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الإحصائي

عينة الدراسة:

فهم الأفراد الذين يتعاملون مع نظام المعلومات في المؤسسة بلغ عددهم 20 شخصا الذين

يمثلون مجتمع الدراسة فقد ارتأت الطالبة إجراء الدراسة على المجتمع ككل لصغر حجمه.

أداة الدراسة:

تم اعتماد على الأداة المقابلة والاستبيان.

نتائج الدراسة:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات ومساهمة في دعم اتخاذ القرار .

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطور نظم المعلومات وتحسين دعمها لعملية اتخاذ القرار.

تقييم الدراسة:

حسب ما أرى أن طرح مشكلة البحث قد تم فيها ذكر الجانب الذاتي الذي جعل

الباحث يتطرق للموضوع ربما كان من الأفضل ذكره في أسباب اختيار الموضوع أما من

حيث الفرضيات فهي لائقة تحتوي علاقة ارتباطية ولقد أفادتنا هذه الدراسة من حيث صياغة الفرضيات لأنها ذات علاقة ارتباطية و هو ما ينطبق على الدراسة التي سنتناولها.

7-2- دراسة الشيخ ولد محمد 2011 :

رسالة ماجستير تحت عنوان استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية وتتمحور الاشكالية حول التساؤل التالي :

هل تميل الإدارة في المؤسسة الموريتانية للألبان توب لي top lait إلى استخدام نظم

المعلومات بالكفاءة اللازمة التي تسمح لها بتفعيل عملية اتخاذ القرارات ؟
التساؤل الرئيسي لهذا البحث يقودنا لطرح سلسلة من الأسئلة الفرعية المرتبة به تتمثل في
الاتي :

- ما هي أهم التطورات التي شهدتها مفهوم التنظيم ؟
- ما هي الخصائص الرئيسية الواجب توفرها في المعلومة الجيدة؟
- هل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الموريتانية للألبان توب لي يتميز بالخصائص التي تسمح بتدفق المعلومات وتفعيل القرارات به؟

فرضيات الدراسة:

- تؤدي طبيعة الهيكل التنظيمي و العلاقات و الارتباطات في مؤسسة الموريتانية للألبان توب لي إلى حتم كفاءة استخدام نظام المعلومات.
- لا تميل المؤسسة إلى الاستفادة الشاملة من نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على منهج الوصفي التحليلي

عينة الدراسة:

الأفراد الذين لاحظت أن لهم علاقة باتخاذ القرار بالمؤسسة .

أداة الدراسة:

استخدم الباحث المقابلات الشخصية في جمع البيانات بإضافة إلى الاستبانة كأداة الأساسية لدراسة.

نتائج الدراسة

- تعميم العلاقات الإنسانية من سمات الحياة العصرية، بحيث أنه في نفس الوقت الذي يشكل فيه الإنسان تنظيمات اجتماعية، ثقافية، هو مطلب بمضاعفة علاقاته مع كل التنظيمات .
- وجود علاقة قوية بين التنظيم المهيكل والهادف، والذي ينبغي أن يتأقلم مع محيطه الخارجي ومع نظم المعلومات المساعدة على اتخاذ القرارات الرشيدة .
- أن الحصول على المعلومة الاقتصادية ذات القيمة والمصادقية في الوقت المناسب، يسمح للمسير بترشيد وتوجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها إلى أقصى حد، مما يلزم المؤسسة أن تكون مدركة لأهمية توفير نظام معلومات فعال يجعلها تتحكم في صيرورة عملية اتخاذ القرار، و يقلل الوقت والجهد الذي يبذله المدير في البحث عن المعلومات وتحليلها، و يمكن من القدرة على تقييم احتمالات المستقبل، ومواجهة التغيرات البيئية .
- من خلال تشخيص الهيكل التنظيمي وطبيعة العلاقات في المؤسسة الموريتانية للألبان، توصلنا إلى أن على المؤسسة السعي إلى تطوير هيكلها التنظيمي، و الابتعاد عن حالة الجمود والرسمية المفرطة في العمل.

تقييم الدراسة:

حسب ما أرى استخدام الباحث أداتين لجمع البيانات، المقابلات الشخصية و الاستبيان مما يزيد في إطراء المعلومات وربما يساعد هذا في التحليل كما أن اختيار أفراد العينة الذين لهم علاقة باتخاذ القرار وهو ما يتطابق مع الموضوع فقد أحسن الباحث الاختيار. لقد أفادتنا هته الدراسة في تقديم معلومات حول أدوات جمع البيانات المناسبة لدراسة.

4-7- دراسة دادة عبد الحميد 2014:

تدرج تحت عنوان أثر نظام المعلومات لمراقبة التسيير على اتخاذ القرارات داخل المؤسسة تدرج إشكالية الدراسة في التساؤل التالي :

ما مدى أثر نظام المعلومات لمراقبة التسيير عند تزويد متخذي القرار بالمعطيات الكافية والدقيقة داخل المؤسسة؟

وللإجابة على هذا التساؤل نطرح الأسئلة الجزئية التالية:

- ما هو دور نظام المعلومات لمراقبة التسيير في اتخاذ القرار؟
- ما هي العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار وكذا تصنيفاته ونماذجه؟
- هل وصول المعلومات لتخذي القرار وتلبية احتياجاتهم في كافة المستوياتهم الإدارية هو دليل على وجود نظم المعلومات في المؤسسة؟

فرضيات الدراسة:

- نظام المعلومات يعد قاعدة رئيسية لاتخاذ القرارات.
- إن عدم توفر العوامل اللازمة بكفاءة المطلوبة تؤدي إلى عوائق تؤثر سلبا على قرارات المتخذة في مؤسسة وعلى أهدافها بالتحديد.
- يعد وجود نظام المعلومات في المؤسسة عبارة عن آداة فعالة في اتخاذ القرارات.

منهج الدراسة:

المنهج المعتمد في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ذلك أنه يتناسب وطبيعة الموضوع.

عينة الدراسة

وقد طبقت الدراسة في مؤسسة روائح الورود من إطارات ما بين مصالح موظفين عاديين و قد بلغوا 40 كما أخترت عينة من مؤسسة موبيليس من رؤساء المصالح و الموظفين عاديين و كذا رؤساء بعض الوكالات التجارية التابعة للمؤسسة بسكرة و الوادي.

نتائج الدراسة:

- أن دور و أهمية المعلومات و نظام المعلومات يتجلى في القرارات التي تسيير بالمؤسسة إلى بر الأمان.
- هناك علاقة استلزامية بين السياسة التجارية و نظام المعلومات.

تقييم الدراسة:

حسب ما اعتقد أنّ الإشكالية مضبوطة بشكل جيد، أمّا ما يتعلق بالفرضيات فهي لائقة وقد استند الباحث أثناء التحليل بنظرية العلاقات الانسانية وهو ما استفدت منه في دراستي إضافة إلى أننا استفدنا في تحديد ابعاد أساسية، التي يجب معالجتها لكلا المتغيرين.

تعقيب على الدراسات السابقة:**أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية:**

- استخدمت الدراسات المنهج الوصفي و هو المنهج الذي سنطبقه
- استخدمت الدراسات السابقة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وهي الأداة التي سنستخدمها في دراستنا.
- تناولت الدراسات السابقة الموضوعات مثل اتخاذ القرار وهو الذي سيتم التطرق إليه

أوجه الاختلاف:

- تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات في حين الدراسات السابقة لم تدرس العلاقة.
- من حيث نوع العينة تم الاعتماد على العينة القصدية في حين الدراسات السابقة اعتمدت العينة العشوائية.

الفصل الثاني

نظم المعلومات

تمهيد

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات

المطلب الثاني: تطور نظم المعلومات

المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات

المبحث الثاني: أبعاد وأهمية نظم المعلومات

المطلب الأول: أبعاد نظم المعلومات

المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات

خلاصة

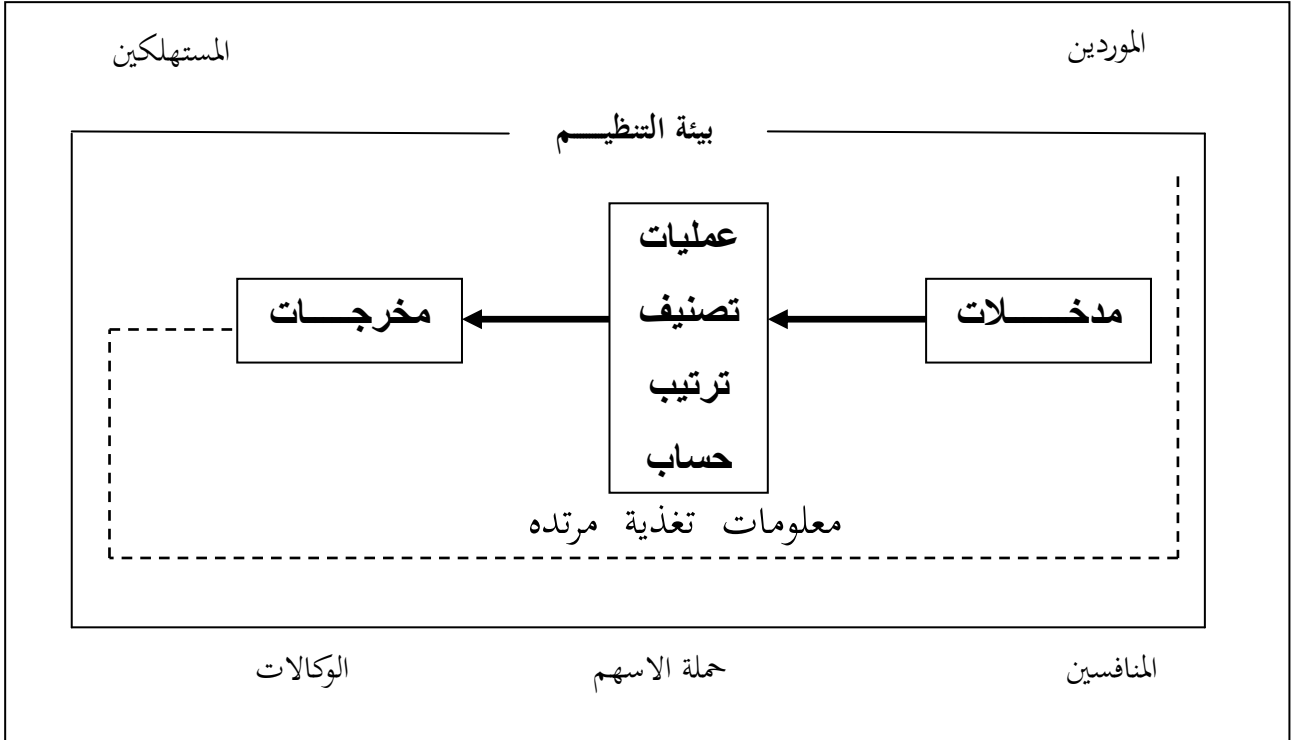
تمهيد:

إن حاجة المؤسسات للمعلومات تعتبر ضرورة دائمة لمزاولة كل نشاطاتها التي تتداخل فيما بينها، فاستخدامها بفاعلية يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المنظمات بمختلف أشكالها في عصرنا الحالي الذي أصبح يتميز بالتغيرات البيئية المستمرة والمعقدة، في جميع المجالات فهي عامل من عوامل زيادة كفاءة مما يجعلها ذات أهمية خاصة.

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات

تعرف نظم المعلومات من الناحية الفنية على أساس أنه مجموعة من إجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم.¹



شكل رقم (01) يوضح نظم المعلومات

هناك ثلاث عمليات في نظم المعلومات هي المدخلات وعمليات التشغيل والمخرجات تنتج المعلومات التي يحتاجها التنظيم لاتخاذ القرارات ورقابة العمليات والتحليل المشاكل وخلق منتجات جديدة أو خدمات جديدة.

المدخلات تحصل على البيانات الخام من التنظيم أو من البيئة الخارجية.

عمليات التشغيل تحول هذه البيانات إلى معلومات ذات معنى ودلاله.

ومخرجات تحول المعلومات التي تم تشغيلها إلى الأفراد أو الأنشطة التي سوف تستخدمها.

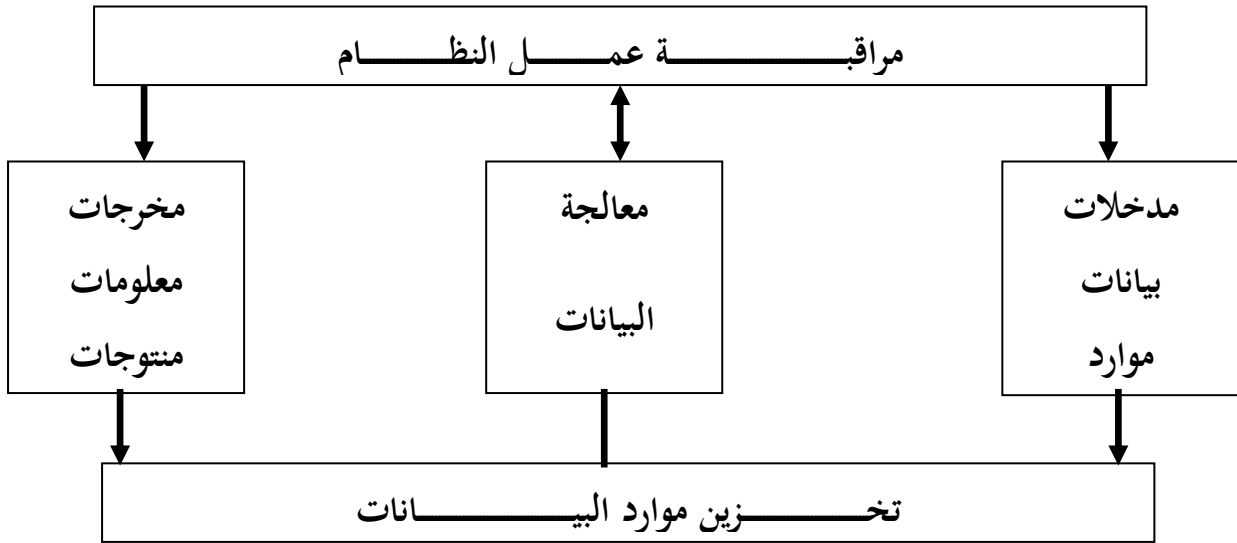
¹ محمد بكري، سونيا، وسلطان، إبراهيم. (2001). نظم المعلومات الادارية. الاسكندرية : دار الجامعية، ص15.

و يتطلب نظام المعلومات نظام التغذية مرتدة والتي هي عبارة عن المخرجات التي تعود إلى الأعضاء المعنيين في التنظيم لتقييم وتصحيح المدخلات.¹

وتعرف نظم المعلومات أيضا أنها مجموعة الموارد والتدابير والقنوات والعمليات والإجراءات التي تحكم تدفق المعلومات في وسط معين أو في مجتمع معين.

ويشمل هذا أنشطة إنتاج المعلومات، و بث المعلومات، وتجميعها، و تنظيم المعلومات واختزانها واسترجاعها، و الإفادة منها ويترتب على هذه الإفادة من آثار، و بما تفضي إلى إنتاج المزيد من المعلومات. أما الوسط الخاص بهذا النظام فيتراوح ما بين الفرد والعالم بأسره.

و يعني ذلك أن لكل من نظامه الخاص بالمعلومات، و لكل تخصص علمي أو مجال مهني نظامه الخاص بالمعلومات، ولكل تجمع بشري نظامه الخاص بالمعلومات، وللدولة ككل نظامها الخاص بالمعلومات، ويسمى هذه الحالة بالنظام الوطني للمعلومات ونظام المعلومات في أي يعد بمثابة الجهاز العصبي في الكائن الحي ومن ثم فإنه لا غنى لأي تجمع بشري، أيا كانت طبيعة هذا التجمع وأهدافه ونشاطه وحدوده، عن نظام المعلومات.²



الشكل رقم (02) ماهية نظم المعلومات

المصدر: بن أحمد السديري ، محمد . (2010). نظم المعلومات الادارية . السعودية: ب دار نشر، ص1.

¹ محمد بكري، سونيا، و سلطان، إبراهيم .مرجع سابق ص17.

² حشمت، قاسم.(ب س). مدخل الدراسات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب، ص90.

وتعرف نظم المعلومات أنها ذلك النظام المسؤول عن جمع المعلومات ونقلها معالجتها في المنشأة، مع استخدام نظم مختلفة لمعالجة المعلومات وتحويلها إلى تقارير معلومات تصل العاملين في المنشأة حسب اختصاصهم¹.
و قد عبر ROSS عام 1976 بأنه شبكة من العناصر تطورت لتزويد متخذي القرار بالمعلومات ووصفه بأنه مجموعة الأفراد، يصنعون أدلة ومعدات لمعالجة البيانات، لتقليل كفاءة الاستخدام².

المطلب الثاني: تطور نظم المعلومات

من البديهي القول أن التغير والتطور في حقل نظم المعلومات المحسوبة كان في الواقع جذريا ومنتسارعا ونوعيا للغاية طوال العقدين الماضيين على وجه الخصوص.
فالتقنيات المعلوماتية الحديثة أفرزت تطبيقات جديدة لنظم المعلومات، و أنتجت نظم حاسوبية جديدة ذات قدرات فائقة ومبتكرة ومتطورة باستمرار. وقد ازداد تأثير هذه النظم بصورة جوهرية على طبيعة عمل المنظمة ونوع ومستوى تعقيد النظم الأخرى التي تستخدمها لتصنيع مخرجاتها من منتجات وخدمات ومعلومات... الخ.
ولم تكن نظم المعلومات الحاسوبية في الخمسينيات والستينيات والتي كانت عملياتها تقتصر على معالجة وتشغيل البيانات وسحق الأرقام واستخدام السرعة لتحقيق مزايا خاصة بالعمل محل اهتمام استثنائي من قبل الإدارات آنذاك .
إذن من المعروف أن الإدارات التنفيذية العليا للمنظمات لم تكن تهتم كثيرا بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها³. في الماضي لأسباب عديدة منها محدودية تطبيقاتها الحاسوب وتكاليفها العالية، و منها لأن لحقل الكمبيوتر وبرامجه ونظمه كان مقتصرًا على القلة من الخبراء والمبرمجين والمتخصصين.

¹ شحادة الخوري، هاني . (1998).تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين. دمشق :مركز الرضا للكمبيوتر، ص22.

² محمود غنيم، ماهر أحمد. (2004). دور نظم المعلومات الادارية المحسوبة في عملية صنع القرارات .ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ص58.

³ سعد غالب، ياسين . (200) . تحليل وتصميم نظم المعلومات، عمان :دار المناهج، ص17.

لكن بعد التحول النوعي المستمر الذي طرأ على تكنولوجيا النظم واستمرار تطورها ابتداء من ظهور نظم تشغيل البيانات (أو نظم التركيز على البيانات) التي سادت طيلة العقد الأول من ظهور أولى تطبيقات الحاسوب في مجال إدارة التي بدأت في أواخر الستينات وازدهرت في عقد السبعينات، فإن تركيز واهتمام الإدارة تحول بصورة مكثفة نحو التكنولوجيا ذات التأثير المتعظم ليس الأعمال فحسب بل وعلى حياة واستمرار وجود المنظمة نفسها.

و كان ظهور نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في منظمات الأعمال والنجاح الذي رافقها في تحسين الإنتاج وتطوير النوعية، ورفع مستوى الأداء دور كبير في دمج تكنولوجيا المعلومات بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرار، لم تعد نظم المعلومات تكفي بمعالجة وتشغيل البيانات وإنما بإنتاج المعلومات ذات الجودة العالية والموثوقية في الوقت الحقيقي وبالشكل المناسب لدعم عمليات وأنشطة الإدارة العليا والوسطى (الاستراتيجية والتكتيكية).

و أصبحت المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات المستندة على قواعد البيانات من أهم الموارد المتاحة لدى المنظمة ومن أكثر العناصر حيوية في تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكد.¹

و بعد ظهور نظم المعلومات التي تستند على قواعد البيانات وعلى نظم وإدارة قواعد البيانات و النجاح الذي رافق معظمها أنتقل التركيز على تطوير وبناء نظم المعلومات تساهم بصورة مباشرة ومؤثرة في عملية اتخاذ القرارات .

فظهرت بناء على هذا التوجه نظم مساندة القرارات كأحد أهم أنواع نظم المعلومات المحسوبة ذات التوجه الكثيف نحو دعم إسناد المدراء عند صنع واتخاذ القرارات شبه الهيكلية وغير الهيكلية.²

هذا التطور والانتقال النوعي في التركيز على البيانات ثم المعلومات ثم القرارات يتضح بصورة مفصلة في نموذج تطور نظم المعلومات المحسوبة الموجودة في الشكل رقم 1

¹ سعد غالب، ياسين. مرجع سابق ص18.

² سعد غالب، ياسين. مرجع سابق ص18،19.

مع ملاحظة أن نظم مساندة القرارات هي في الواقع ليست أكثر من نظم المعلومات إدارية تتوجه نحو عملية اتخاذ القرارات وتصميم بناء على هذا الهدف، و ينطبق نفس الاستنتاج على نظم مساندة القرارات الجماعية أو المجاميع باعتبارها نظم المعلومات مصممة لمعالجة القرارات الجماعية والتي يشترك فيها فريق الإدارة المعنى بتحليل المشكلة موضوع البحث والتي تكون عادة ذات طبيعة شبه هيكلية أو غير هيكلية¹.

شهد عقد الثمانيات ازدهار نظم مساندة القرارات ونظم مساندة القرارات الجماعية كما أُنعت الجهود المضنية التي استغرقت فترة طويلة في الذكاء الصناعي والانتقال من نقطة التركيز على المعلومات والقرارات إلى التركيز على الذكاء والمعرفة .

الانتقال النوعي إلى نقطة التركيز في مجال تقانة المعلومات على الذكاء والمعرفة الإنسانية أدى إلى ظهور قواعد المعرفة التي ترتبط بحقل الذكاء الصناعي في مقدمتها النظم الخبيرة والشبكات العصبية الذكية التي تعمل بالمعالجة المتوازية المكثفة وتستند على منطق غير خوارزمي في حل المشكلات وتقديم الحلول .

و نشهد اليوم اندماج منظومات الذكاء الصناعي مع نظم الأخرى وفي مقدمتها نظم المعلومات الإدارية التي أصبحت تمثل نقطة ارتكاز نظم المعلومات في أي مشروع أو مؤسسة حديثة.²

بتعبير آخر يشهد النصف الأخير من عقد التسعينات ونهاية الألفية الثانية ظهور التكامل البنوي بين نظم المعلومات في أرقى حلقاتها وأروع تطبيقاتها وهيكل الإدارات والمنظمات باستراتيجياتها التنافسية الهجومية وبيئاتها المتغيرة والمعقدة. وقد كان للتطورات النوعية الفريدة في مجال عتاد الكمبيوتر والبرمجيات والهندسة وثورة الاتصالات أثر كبير على تحقيق الاندماج بين نظم مساندة الإدارة، والنظم المنبثقة من عائلة الذكاء الصناعي.

كما توجهت تكنولوجيا المعلومات إلى مزيد من التصغير في حجم والعتاد وإلى التعظيم مستمر ومتصاعد في سعة الذاكرة وسرعة المعالجة التي رافقت ظهور ثورة

¹ سعد غالب، ياسين. مرجع سابق ص19.

² سعد غالب، ياسين. مرجع سابق ص21.

الميكروكومبيوتر الذي يمثل اليوم أهم عنصر في بناء أي نظام للمعلومات مهما بلغ مستواه وحجمه ودرجة تعقيده¹.

وفي التسعينات ظهرت تغيرات كبيرة في بيئة الأعمال منها:

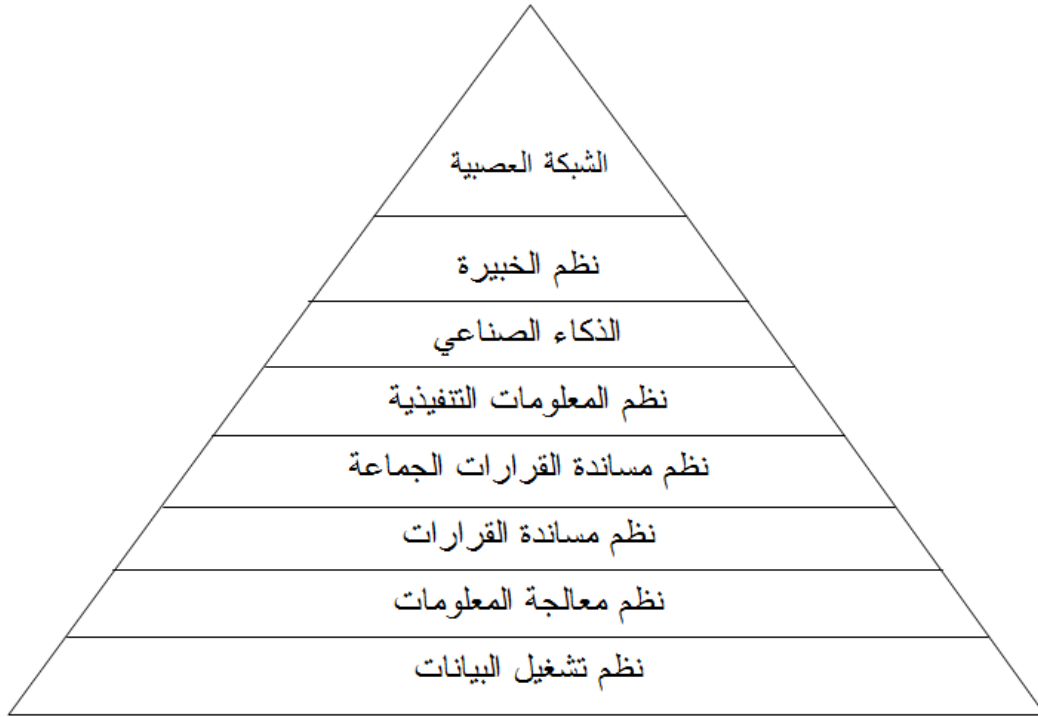
أولاً: العولمة

إن العولمة في اقتصاديات الصناعة العالمية أعطت قوة ودفعة كبيرة لأهمية المعلومات وقدمت طموحات جديدة للأعمال، وفي الوقت الراهن فإن نظم المعلومات دعمت الاتصالات وأعطت قوة تحليلية للمنظمات لجعلها تمارس التجارة وإدارة الأعمال على المستوى العالمي، كما أحدثت العولمة وتكنولوجيا المعلومات تجديداً على مستوى المنظمات المحلية بسبب تنظم الاتصالات العالمية القائمة والنظم الإدارية أي تتطلب دراسة وتحليل عناصر المشكلة وأسبابها واستعراض الحلول البدائل والمفاضلة بينها واختبار البديل أو الحل الأفضل والأنسب للمنظمة.

أي أن الفرق الجوهرى يبين نظم مساندة القرارات ونظم مساندة القرارات بالمجاميع أن تدعم نشاط المعلومات. هو في دعم الثانية لكل مراحل عمليات اتخاذ القرارات الجمعية. وقد يبدو أن هذا الفرق بسيط في حد ذاته، إنما الأمر ليس كذلك في تكنولوجيا المعلومات. فلكي تستطيع نظم المعلومات محسوبة أن تدعم نشاط العقل الجمعي في عملية صنع القرارات، فإن من الضروري بمكان وجود تقنية معلوماتية مصممة لهذا الغرض.

تقنية تختلف في عتاد نظمها وفي برمجياتها وفي التشبيك المطلوب بين نظم المكونات وقواعد البيانات وقواعد النماذج لكي تكون كلها في خدمة التراسل الإلكتروني والحوار الفكري بين صانعي القرار الواحد².

² سعد غالب، ياسين. مرجع سابق ص19.



الشكل رقم (03) تطور نظم المعلومات

المصدر: مناصرية، اسماعيل. (2004). دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية

عملية اتخاذ القرارات الإدارية. ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 62 .

الأمر الذي مكن المستفيد من الانطلاق إلى السوق العالمية، ومن الوصول إلى المعلومات اللازمة لتلبية احتياجاته منها، و نتيجة لذلك فإن العولمة أوجدت حالة تناقص عالمية لتسويق السلع والخدمات، وكان لنظم المعلومات والاتصالات دور أساسي في ذلك . و تشمل ما يلي:

1. الإدارة والرقابة في التسوق العالمي.

2. المنافسة في الأسواق العالمية.

3. مجموعة العمل العالمية.

4. نظم لتوصيل العالمية.¹

¹ السالمي، علاء عبد الرزاق. (2003). نظم إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية لتنمية الادارية، ص28.

ثانياً: التحول في الاقتصادي الصناعي

و يشمل ما يلي :

- الاقتصاديات المستندة إلى المعرفة والمعلومات .
- الإنتاجية
- الخدمات والسلع الجديد
- القيادة
- المنافسة المستندة إلى الزمن
- أقصر دورة لحياة السلع
- قاعدة المعرفة الخاصة بالعوامل المحدودة.¹

المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات

1- نظم المعلومات التقليدية:

و هي تلك الوسائل والأدوات التشغيل اليدوي

2- نظم المعلومات المرتبطة بالحاسب الآلي فهي:

المدخلات، التشغيل، المخرجات، التغذية العكسية.²

3- نظم المعلومات حسب الوظائف:

تقوم المنظمات بإنجاز الأنشطة الأساسية فيها من خلال يسمى الأنشطة الوظيفية، و يتم تقسيم المهام الأساسية والفرعية وتنظيمها في أقسام وظيفية مثل قسم التسويق، قسم المالية والمحاسبة، قسم الإنتاج، قسم الموارد البشرية ويتم دعم الأقسام أو الوظائف المختلفة بأنظمة المعلومات والتي يشار إليها عادة باسم أنظمة معلومات الإدارة الوظيفية، و في ما يلي استعراض لأهم نظم المعلومات وفقاً للمنظور الوظيفي.

أولاً: إن هدف التسويق هو تحديد المستهلكين المستهدفين والوصول إليهم للتسويق وبيع السلع والخدمات، ولقد ساعدت الشركات على تقديم البضاعة المناسبة إلى المستهلك المناسب وأهم وظائف نظم التسويق والبيع هي: (إدارة البيع، تلبية الطلبات، أبحاث السوق، الترويج،

¹ السالمي، علاء عبد الرزاق .مرجع سابق ص 28.

² حروش، عمار. (2011). إدارة الموارد البشرية. الجزائر: دار الأمة، ص227.

التسعير، تقديم السلع الجديدة) ويعتبر نظام المعلومات التسويقية من الأنظمة الأساسية والمهمة في منظمات اليوم.

ومن أهم التطبيقات والأنظمة التي تخدم وظائف التسويق هي:

✓ نظام معلومات والطلابيات البيع.

✓ نظام أبحاث السوق.

✓ نظام التسعير.

هناك أنظمة تخدم كل مستوى إداري وعلى النحو التالي:

✓ المستوى التشغيلي: وأهم مهامه نظام تلبية الطلابيات.

✓ المستوى الإداري: ومن ضمن مهامه، نظام تحليل الأسعار.

✓ المستوى الاستراتيجي: ومن مهامه نظام التنبؤ باتجاه البيع.¹

ثانياً: نظام الإنتاج والتصنيع:

في ظل التطور التكنولوجي الكبير ونتيجة للتغيرات في نظام التصنيع والإنتاج تحتاج المنظمات إلى نظام يساعد على عمليات التصنيع والتخطيط للإنتاج والتشغيل وتقسيم مناطق الإنتاج، كما يحتاج إلى مراقبة الجودة، ولقد قدمت النظم الحديثة نظام المعلومات الإنتاجية لهذه الغاية، ويسمى أحياناً نظام معلومات نظام الإنتاج والتصنيع.²

4- نظم المعلومات الإدارية

هي نظام منهجي محاسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة .

أما دراسة نظم المعلومات الإدارية فتركز على استخداماتها في إدارة الأعمال

تتعلق نظم المعلومات الإدارية بالتخطيط للتطوير، وإدارة واستخدام أدوات تكنولوجيا

المعلومات، لمساعدة الأفراد في إنجاز كافة مهامهم المرتبطة بمعالجة المعلومات وإدارتها.

¹ ماجد طاهر، إسمهان، و الخفاف، مهدي . (1996). مقدمة في نظم المعلومات الادارية . عمان : دار وائل، ص70.

² ماجد طاهر، إسمهان، و الخفاف، مهدي . مرجع سابق ص70.

و من هنا فإن تقنيات المعلومات الإدارية تشمل كافة أنواع التقنيات التي تستخدم بالعمل الإداري من أجل تحقيق أهدافها في الرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات.¹

5- أنواع نظم المعلومات من حيث التخصصات الموضوعية:

5-1- نظم المعلومات التسويقية:

عبارة عن مجموعة عن مجموعة من الطرق والإجراءات التي تؤمن تخطيط، و تحليل، و عرض للمعلومات الضرورية لقرارات التسويق .

ونظم المعلومات التسويقية ما هو إلا طريقة للوصول إلى جمع، و معالجة، و تخزين المعلومات التي يحتاجها المديرون العاملون في مجال التسويق، في المنظمات، لأغراض صناعة القرار.

كما أنها لا تعتبر كنظم للإدارة فحسب، بل هي نظم تشغيلية كذلك، حيث توجه هذه النظم نحو نشاطات التسويقية، و يمكن أن تكون كبيرة ومنتطورة في جمع الخبرات المناسبة لفسح المجال واسعا أمام قرارات المنظمة، و في هذا المجال فإن استخدام الانترنت والشبكة العنكبوتية يكون مناسباً جداً في تطوير وتحسين المبيعات وخدمات والترويج لها.²

5-2- نظم المعلومات الجغرافية:

هي نوع من النظم الحاسوبية، التي تشمل على مكونات مادية، و مكونات برمجية، و بيانات، تسمح بالعمل الخرائطي جغرافي وللأماكن والمواقع التي يكون لها مقاطع مترابطة، و تمتلك عناصر جغرافية ذات علاقة.

و يسمح نظام المعلومات الجغرافي بتجميع وتفسير بيانات ومعلومات كبيرة ومعقدة، لها علاقة بالبيئة والتوزيع السكاني، و توزيع الدخل، و التخطيط العمراني الإقليمي، و الجيولوجيا، وأي موضوعات أخرى مرتبطة بالتوزيع الجغرافي، و مجمعة من جهات ومصادر متعددة، و من ثم معالجتها وتحويلها إلى أشكال مفهومة تعين صانعي القرارات في إنجاز أعمالهم واتخاذ قراراتهم بالشكل المناسب، و بالاتجاه السليم.³

¹ النجار، فايز. (2010). نظم المعلومات الإدارية. عمان: حامد، ص 53.

² الشرايبي، فؤاد. (2008). نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار أسامة، ص 126.

³ الشرايبي، فؤاد. مرجع سابق ص 127.

5-3- نظم المعلومات المحاسبية:

تحتاج المنظمات المعاصرة أن يكون العاملون فيها، و من ضمنهم المديرون التنفيذيين والعاملون في مجال المحاسبة والتمويل، لديهم المهارة الكافية والوافية في مجالات عمل الحواسيب ونظم المعلومات المحسوبة.

5-4- نظم إدارة المكتبة:

وهناك مسميات أخرى لهذا النوع من التخصص مثل: نظام معلومات المكتبية، و يؤمن هذا النوع من النظم المحسوبة خدمات تعاونية متقدمة متعددة للمكتبات ومراكز المعلومات المشاركة، خاصة المكتبات المدرسية، إجراءات الفهرسة التعاونية المحسوبة، و الإعارة ومتابعة المواد المعارة، إجراءات التزويد والمسلسلات (الدوريات) يمكن أن يتم التعامل معها بسرعة، و بكفاءة، و بسهولة¹

5-5- النظم المعرفية:

هي تلك النظم التي تهدف إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة بشكل متكامل.

5-6- نظم تجهيز المكاتب:

تعد تلك النظم نوعاً من نظم تشغيل المعلومات والتي يمكن استخدامها في نطاق أعمال أنشطة المكاتب، و تجهيز المكاتب ألياً يشمل كل أنواع نظم الاتصال الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة ومن أمثلة الأجهزة المستخدمة في تجهيز المكاتب، معالج الكلمات، البريد الإلكتروني، البري الصوتي، شبكات الحاسب الشخصي، اجتماعي الفيديو.²

5-7- نظم دعم القرارات:

هي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم القرارات غير بنائية وغير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقاً.

¹ الشرابي، فؤاد .مرجع سابق ص129.

² الشيخ، محمد . (2011). استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية .ماجستير، أبو بكر بلقايد، تلمسان، ص112.

وتعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات، وكذلك معلومات من خارج المنظمة.

ويتم تصميم نظم دعم القرارات وتنفيذها للإجابة للاحتياجات غير المخططة من معلومات مثل قرارات الإنتاج

5-8- نظم دعم الإدارة العليا:

وهي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساعدة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة. و تتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا ومؤثرا عند اتخاذ، أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.¹

5-9- النظم الخبيرة:

تستخدم النظم الخبيرة لمساعدة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها.²

المبحث الثاني: خصائص وأهمية نظم المعلومات

المطلب الاول: أبعاد نظم المعلومات

لنظم المعلومات أبعاد عديدة نذكر منها ما يلي:

1. توافق النظام مع البيئة المحيطة به:

إن تفاعل مكونات النظام مع بعضها داخل حدود النظام أمر ضروري حتى تتم عمليات التشغيل اللازمة للوصول إلى المعلومات وتحقيق الهدف من النظام .

2. خطوط الاتصال بين الأنظمة الفرعية :

لكي يقوم النظام بوظائف الأساسية وأنشطته بكفاية وفعالية، من الضروري أن تحدد في النظام خطوط الاتصال بين الأنظمة الفرعية التي تتدفق عبرها المدخلات والمخرجات.³

¹ الشيخ، محمد. مرجع سابق ص113.

² الشيخ، محمد. مرجع سابق ص113.

³ زايد، مراد. (2012). الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات. الجزائر: دار الخلدونية، ص ص118. 119.

3. التغذية العكسية :

لابد من مقدرة المعلومات على التعديل وفقا للظروف الناتجة عن التعامل مع البيئة بأسلوب التغذية العكسية وذلك من أجل تقييم عمل النظام وتحديد الفروق في المدخلات والمخرجات وعملية المعالجة للنظام يشترط أن يتم فيها أخذ عامل الوقت بعين الاعتبار .

4. مراعاة العلاقة بين قيمة المعلومات وتكلفة الحصول عليها :

الحصول على المزيد من المعلومات يتطلب قدر أكبر من التكلفة ولذلك فإنه يجب أن تتناسب تكلفة المعلومات التي يقدمها النظام مع القيمة المتوقعة من استخدام هذه المعلومات.¹

5. الملاءمة:

كلما كانت المعلومات أكثر ملاءمة للتكنولوجيا المستخدمة بالمنظمة زادت قيمتها. وتحدد المنظمة عادة المعلومات البيئية الملائمة لنشاطاتها. وعلى سبيل المثال، فإن إدارة الموظفين تحتاج لمعرفة حجم الأيدي العاملة المتوافرة بالسوق، وإدارة المشتريات بحاجة إلى معرفة أسعار المواد الخام. وأكثر ما تحتاج المنظمة لملاءمة المعلومات هو في القرارات الاستراتيجية، وهي القرارات الرئيسية التي تؤثر في المنظمة لأوقات طويلة الأجل. فالقرار ببناء مصنع جديد أو تطوير منتج جديد أو دخول سوق جديدة هي أمثلة على القرارات الاستراتيجية.

والقرارات الاستراتيجية التي تتخذ دون الأخذ بالحسبان المعلومات الملائمة لها يمكن أن تؤدي بالمنظمة إلى كارثة.

وتحدد المنظمة عادة أماكن التقاط المعلومات وتربطها بمراكز اتخاذ القرارات وذلك لتوفير المعلومات الملائمة.²

1.5. الوقت المناسب:

فالمعلومات إذا لم تصل إلى المعني في الوقت المناسب قد تفقد قيمتها، وبالتالي فهي عبارة عن خسارة في الجهد والوقت الذي أنفق في إنجازها فاحترام قيمة الوقت والاستفادة منه

¹ جمعون، أحمد . ومناعي، منير . (2015). أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية .الماستر، أكلي محند أولحاج، البويرة، ص45.

² الهزايمة، أحمد صالح .(2009). دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، جامعة جرش الأهلية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، ص388.

في الوقت المناسب ولأن هناك عوامل متغيرة تؤثر على المعطيات فالمعلومات غير ثابتة وغير مستقرة في كثير من الحالات

6. الدقة

دقة المعلومات إلى أقصى حد ممكن كأن تكون دقيقة مطابقة الدقة المعلومات إلى أقصى حد ممكن كأن تكون دقيقة مطابقة للواقع قابلة للاستخدام وأن تكون المعلومات مأمونة حيث يتوقف ذلك على المجتمع الإحصائي والعينات التي تمثل جميع الأعضاء حتى لا يقع التضارب والتحيز أن تكون مستندة إلى الوثائق الفنية التي تتسم بالمصداقية أن تكون قابلة للتحقق منها أي يمكن مراجعتها ومراقبتها إمكانية استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة قد تكون في شكل تمثيلات أو رسوم بيانية أو خرائط.¹

7. الشمولية:

أن المعلومات يجب أن تحتوي على الحقائق الأساسية التي يحتاجها المدير لاتخاذ القرار و التي يجب ان تكون مخصصة و تركز على اختلاف النتائج الحقيقية أن الخطط الموضوعة للنشاطات المختلفة و ليس في كثرة البيانات و الإحصائيات الزائدة عن المطلوب.²

1.7. نوعية المعلومات:

تعني نوعية المعلومات دقتها، وهل هذه المعلومات تمثل الواقع بدقة؟. وكلما زادت دقة المعلومات زادت نوعيتها وزادت ثقة المنظمة عند استخدامها في اتخاذ القرارات. وعادة تزداد تكلفة الحصول على المعلومات كلما زادت النوعية المطلوبة، ويجب هنا الموازنة بين تكلفة الحصول على المعلومات، وتكلفة استخدام معلومات غير صحيحة.³

¹ زردومي، أحمد. أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية. (2010). الباحث الاجتماعي، جامعة منتوري، ص197.
² شيخان، شيهاب. (2011). أثر المعلومات في عملية اتخاذ القرار، جامعة الأنبار كلية الإدارة و الاقتصاد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، ص6.
³ الهزائمة، أحمد صالح. مرجع سابق ص388.

2.7. كمية المعلومات:

إن كمية كافية من المعلومات تكون ضرورية لاتخاذ القرارات، ولكن يحدث أحياناً وجود كمية كبيرة من المعلومات مما يتسبب في حدوث فائض؛ وعندما يحدث ذلك فإن مراكز اتخاذ القرارات تتجاهل جميع المعلومات المتوافرة لها لعدم توفر الوقت الكافي لتحليل هذه المعلومات. لذا فعلى المنظمة أن تراقب العلاقة بين إدارة جمع المعلومات وبين مراكز اتخاذ القرارات وذلك للتأكد من أن الكمية المناسبة من المعلومات متوافرة. وهناك ميل في أيامنا هذه إلى توفير كمية من المعلومات خصوصاً بعد استعمال الحاسوب الإلكتروني والذي يوفر كمية هائلة. ودون مراقبة جيدة يمكن للمنظمة أن تغرق في بحر من المعلومات ويجب أن تعرف المنظمة عن المعلومات التي سوف تقوم بوضع افتراضات عنها لأنه لا يمكن وضع افتراضات عن حالات عدم المعرفة كما أنه لا بد من إدراك أن تكلفة المعلومات تزداد بمتواليته هندسية كلما حاولت المنظمة جمع كمية أكبر من المعلومات حول موضوع معين. ويجب على المنظمة أن توازن بين تكلفة المعلومات وبين المنافع الناتجة عنها.¹

8. الوضوح:

أن المعلومات يجب أن تكون واضحة و خالية من الغموض و تكون متناسقة متكاملة مع بعضها و لا يوجد هنالك تعارض أو تناقض بحيث تؤدي إلى اتخاذ قرارات سليمة تخدم المؤسسة.²

9. السهولة:

إن سهولة الحصول على المعلومات تعد عاملاً مهماً لاتخاذ القرار. و من الناحية المثالية فإن على المديرين اختيار المعلومات من المصادر التي توفر أعلى قيمة ممكنة من حيث الملائمة و الدقة و الكمية التوقيت، و لكن من الناحية العملية فإن مصادر المعلومات التي تتميز بإمكانية الحصول عليها هي الأكثر استخداماً من قبل المديرين على الرغم من أنها لا توفر قيمة جيدة.³

¹ الهزايمة، أحمد صالح. مرجع سابق ص388.

² شبحان، شهاب. مرجع سابق ص6.

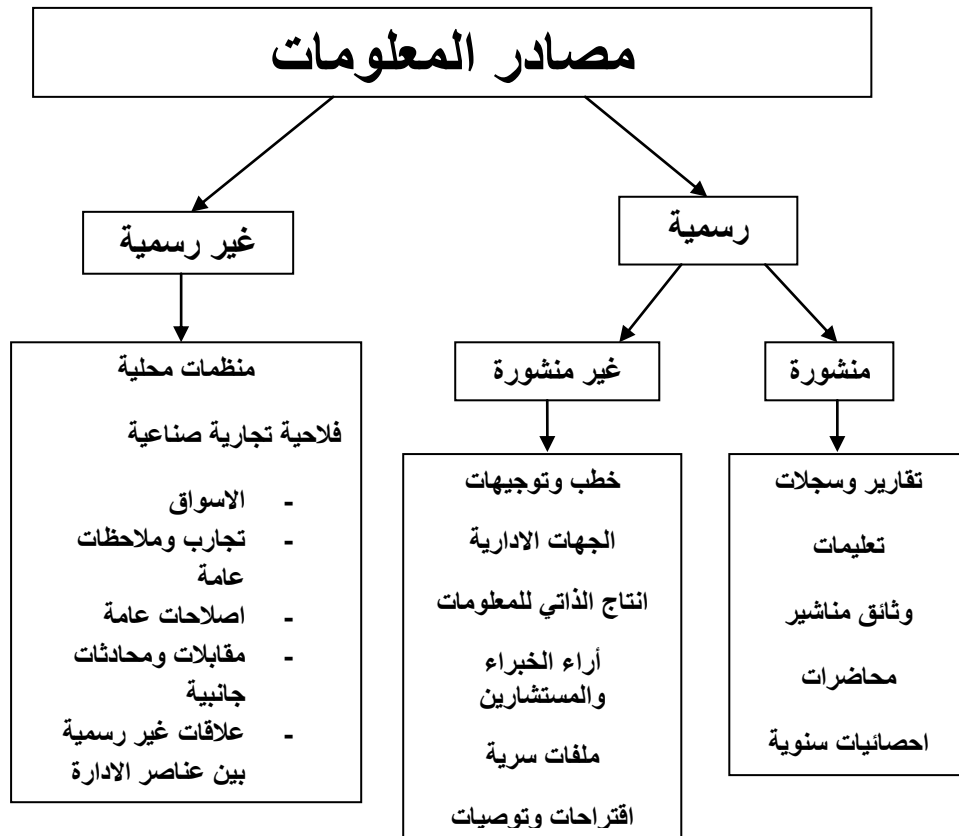
³ الهزايمة، أحمد صالح. مرجع سابق ص388.

10. قابلية الجمع والحفظ والتخزين " المركزية واللامركزية:

إن جمع المعلومات عملية ضرورية سواء قبل المعالجة وبعد المعالجة لأن الإدارة قد تكون في أمس الحاجة إليها سواء في الوقت القريب أو البعيد حيث يتم الاحتفاظ بها وتخزينها لوقت معين أو دائم وخصوصا بعد امتلاك تكنولوجيا المعلومات من الحواسيب وأجهزة الذكاء الاصطناعي التي تمكن من تخزين حجم كبير من المعلومات.¹

المطلب الثاني: مصادر نظم المعلومات

تعتبر مصادر المعلومات إحدى المؤشرات الرئيسية من حيث الحصول على الحقائق وتنوعها ومن حيث مأمونيتها، حيث أنها تصنف عادة من حيث قربها وبعدها من مراكز القرار إلى مصادر رسمية أولية ومصادر ثانوية ومصادر غير رسمية ومصادر داخلية وخارجية، كما يوضحها الشكل أدناه:



الشكل (04) : يوضح مصادر نظم المعلومات

مصدر زردومي، أحمد. مرجع سابق ص 194.

¹ زردومي، أحمد. (2010). الباحث الاجتماعي ، عدد10، ص196

فالمصادر الرسمية هي الجهات التي تتولى الإشراف على جمع المعلومات وتسجيلها ومعالجتها وتقديمها على شكل معلومات مفيدة للجهات المتعاملة مع المعلومة . وقد تكون هذه المعلومات في شكل معلومات نازلة كالقوانين أو معلومات صاعدة كالتقارير .

وتتمثل المصادر الداخلية للمعلومات في المجموعة الشبكية الداخلية للاتصالات كاستعمال الهاتف، الفاكس، البرقيات أو المعلومات المتعلقة بطريقة أداء الموارد البشرية أو المراقبة أو الصيانة أو الإصلاحات أو المتعلقة بالمراسلات والعقود المبرمة والمعلومات الخاصة بالشؤون المالية المتمثلة في الميزانيات التقديرية والحسابات والنفقات والإيرادات...¹

وأما المصادر الخارجية فهي تخص المعلومات التي ينبغي للإدارة الديناميكية للحصول عليها، وتتمثل في المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيا ونموها كالتقنيات الحديثة من الأجهزة والمعدات الإدارية . وقد تكون عبارة عن:

- مراكز البحوث والدراسات المتخصصة كمراكز الإحصائيات ودور نشر الكتب والدوريات المختلفة.
- المصالح الخارجية كمؤسسات الدرك والشرطة والجما رك والإدارات الأخرى كالبنوك..
- الوسائل الإعلامية الأخرى المتعددة كالتلفزيون، والفضائيات الإذاعات المحلية.
- الرأي العام المتمثل في المنظمات الجماهيرية، المجتمع المدني الأحزاب السياسية والنقابات.²
- هيئات رسمية كالوزارات، البرلمان، مجلس الأمة...
- منظمات دولية، لأن هذه المؤسسات تمتلك إحصائيات وحقائق لتغذية بيانات محددة ومفصلة حول مواضيع متعددة.³

¹ زردومي، أحمد. مرجع سابق ص 195.

² زردومي، أحمد. مرجع سابق ص 195.

³ زردومي، أحمد. مرجع سابق ص 196.

المطلب الثالث: أهمية نظم المعلومات

أصبحت المعلومات أحد الموارد الهامة في إدارة الأنشطة بالمنظمات العصرية، وتعددت طرق معالجتها، كما حرصت مختلف المنظمات على تسهيل عملية الحصول على المعلومات وتحقيق كفاءة في استخدامها للوصول إلى قرارات فعالة. من هذا المنطلق تعتبر المعلومات مادة ودقتها وطريقة تدفقها وتأمينها وتخزينها وإتاحتها إلى مراكز صنع القرار في جميع المستويات والنشاطات بالمنظمة¹.

و لقد أخذت المعلومات دورا أكثر عمقا وشمولية واكتسبت بفعل ذلك قدرا يفوق كثيرا ما كانت تمثله من أهمية فيما مضى، فلقد أدى اندماج تكنولوجيا الاتصالات مع تكنولوجيا الحاسوب (الكمبيوتر) إلى إحداث تغير جذري في مجال المعلوماتية ووجدت المعلومات بتكنولوجيتها ونظمها صناعة العصر الرائدة التي تمكن من يمتلكها امتلاك زمام التطور لم تعد المعلومات محصورة في حدود الرصد المعرفي للظواهر والمتغيرات وحركة التطور وتنمية المعرفة الانسانية بل أصبحت إضافة إلى ذلك أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشكيل الحاضر ورسم صورة المستقبل وصار بمقدورنا القول أن ما يجري في الواقع الراهن هو تحول نحو بناء المجتمع المعلوماتي في عالم يعيش عصر المعلومات².

ولا شك أن ذلك يمثل الشيء الكثير بالنسبة لراسم السياسة وصانع القرار وهو المعنى بالتعامل مع واقعه في ظل الاهتمام باستيعاب خصوصيته وما تحيط به من متغيرات وإعطاء الجدية الكاملة لاستخدام وتوظيف الأدوات الأكثر فعالية لتطويره والنهوض به، وإذا كانت المعلومات على تلك الدرجة من الأهمية والأثر الفاعل في إيصال المعرفة وتسهيلها لإمام بمكونات الواقع وتفاعلاته وتدعيم عوامل النمو العلمية والفنية والمادية فإن القيام بعملية صنع القرار في أي من المجالات دونما الارتكاز على المعلومات يفقد متخذ القرار الاستفادة من عامل جوهري وربما حاسم لضمان تحقيق الهدف الذي يتطلع إليه بقراراته المتخذة بل ويقود ذلك في حالات مختلفة إلى التعرض لتقديرات خاطئة والوقوع في اتخاذ قرارات غير موفقة³.

¹ غزالي، عمر. (1999)، "أهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات"

² الحميري، صادق طاهر. (27 أغسطس). توظيف أنظمة المعلومات في عملية صناعة القرار، المركز الوطني للمعلومات، اليمن. ب. ص.

³ الحميري، صادق طاهر. مرجع سابق. ب. ص.

المطلب الرابع: أهداف نظم المعلومات

إن التحدث عن فؤاد نظم المعلومات يصل بنا إلى أن المنظمة تحتاج فعلا إلى هذه النظم، لغرض القيام بأنشطتها وفعاليتها، بغية تحقيق الأهداف التي ترغب في تحقيقها في مستوياتها الادارية كافة، وتحقيق ووظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات، لكونها تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات لغرض تنفيذ هذه الوظائف وهذه النظم تفيد المنظمة في المجالات التالية :

- أ- إن هدف أي نظام للمعلومات هو تجميع البيانات سواء من داخل المنشأة أو من خارج البيئة المحيطة. و معالجتها وتقديمها للإدارة في صورة تقارير ومعلومات تخدم عملية القرار لمستويات الادارة. و على ذلك فإن المخرج لنظام المعلومات هو تقارير تتضمن معلومات بمواصفات معينة وشكل معين وفقا لاحتياجات المستفيدين.¹
- ب- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الادارية في المنظمة لتسهيل الاسترجاع.
- ج- تقييم أنشطة المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- د- تهيئة الظروف لاتخاذ القرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
- هـ- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياجات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الاهداف.
- و- إمكان الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير، سواء أكانت تجمعية أم تفصيلية، شهرية أم فصلية، سنوية عن أنشطة المنظمة .
- ز- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساسا في عملها .
- ح- البث الانتقائي للمعلومات، و تزويد المستفيدين والباحثين عن التطورات الحديثة أسبوعيا أو شهريا ...الخ.

¹ توفيق، عبد الرحمان. (2003). مناهج تدريبية متكاملة. (ط3). مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة . ص 73 .

ط- الاحاطة المستمر بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة فيما يخص أنشطة المنظمة أو المستفيد .

ي- الرد على الاستفسارات، و يكون عن طريق التذاور بين المستفيد والنظام.¹

¹ السالمي، علاء عبد الرزاق. مرجع سابق. ص ص 40 41

خلاصة

تعرف نظم المعلومات أيضا مجموعة الموارد والتدابير والقنوات والعمليات التي تحكم تدفق المعلومات في وسط معين أو في مجتمع معين .

وقد تطورت عبر مراحل تاريخية وكانت بداياتها في الخمسينيات والستينيات التي اقتصرت على تشغيل البيانات إلى أن وصلت لنصف الاخير من العقد التسعينيات الذي تميزت بظهور التكامل البنوي بين نظم المعلومات .

أما عن أنواعها فهناك التقليدية، وحسب الوظائف، الانتاج والتصنيع، الادارية والتسويقية، الجغرافية والمحاسبية، إدارة المكتبة المعرفية.

و لنظم المعلومات خصائص فقد تميزت بتوافق النظام مع البيئة المحيطة، التغذية العكسية، خطوط الاتصال والنوعية، الدقة والكمية .

أما عن مصادر فهناك الداخلية واخرى خارجية ولنظم أهمية فهي أحد الموارد الهامة التي تسعى لتحقيق أهداف منها تجميع المعلومات وتنبؤ بمستقبل المنظمة .

الفصل الثالث

اتخاذ القرار

تمهيد

المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار

المطلب الثاني: أنواع القرار

المطلب الثالث: أبعاد اتخاذ القرار

المبحث الثاني: عوامل ومراحل اتخاذ القرار

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار

المطلب الثاني: مراحل اتخاذ القرار

المطلب الثالث: نظريات اتخاذ القرار

الخلاصة

تمهيد:

تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر النشاط الانساني ومحور اهتمامه سواء على الصعيد الشخصي أو الوظيفي، حيث لا يكاد يخطو خطوة إلا وتتطوي على قرار. و يرجع سر أهمية العملية لارتباطها بحل المشكلات فحيثما كانت هناك مشكلة استدعت قرار لحلها، فنجاح المنظمات يتوقف على مدى كفاءة مسيرتها في اتخاذ القرار، كما أن الاهتمام به ليس وليد الساعة بل تعود جذوره إلى البدايات الأولى للبشرية أين أبدى الانسان اهتمامه بتنظيم حياته في شكل جماعات، ومن ثم ارتباطه بالنشاط الاداري كنشاط إنساني يهدف للتنظيم.

المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار

تعرف عملية اتخاذ القرار على أنه عبارة عن عملية فنية لتحديد الاختيارات والتعرف على أحسن البدائل المتوفرة للإنسان. و طبعاً فإن عملية غربلة البدائل والتمسك باختيار معين لا يعني صحة القرار ووجود ضمانات أكيدة بأن القرار صائب ونتائجه ستكون إيجابية 100 %، لأن القرارات تختلف باختلاف المواضيع ومدى توفر المعلومات ووضوح الرؤيا المستقبلية.¹

و يعرف أيضاً أنه عملية اختيار البديل المناسب بشأن موضوع معين أو مشكلة ما. كما يعرف اتخاذ القرار على أنه: اختيار من بين بدائل عملية اختيار البديل المناسب استجابة لموقف معين.²

و يعرف أيضاً بأنها: الاختيار القائم على أساس بعض المعايير لبديل واحد بين بديلين محتملين أو أكثر.³

كما يعرف كذلك أنه: تحليل وتقييم كافة المتغيرات المشتركة التي تخضع للقياس العلمي من خلال المعادلات والنظريات العلمية والأساليب الكمية والإحصائية لغرض الوصول إلى حل أو نتيجة لغرض الخروج بالتوصيات والاستنتاجات لتطبيق هذه الحلول.⁴

و يعرف اتخاذ القرار بأنه يقوم على عملية المفاضلة، وبشكل واعي ومدرك، بين مجموعة بدائل، أو حلول (على الأقل بديلين أو أكثر) متاحة لتخذ القرار لاختيار واحد منها باعتباره أنسب وسيلة لتحقيق الهدف أو الأهداف التي يبتغيها متخذ القرار.⁵

و من ذلك التعريف يمكن استنتاج النقاط التالية:

- اتخاذ القرار يتم من خلال إتباع عدة خطوات متتابعة تشكل أسلوباً منطقياً في الوصول إلى حل أمثل.

¹ بوحوش، عمار. (1984). الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، ص 157.

² غول، فرحات. (2008). الوجيز في اقتصاد والمؤسسة. الإسكندرية: دار الخلدونية، ص 163.

³ الحريري، عمر. (2007). القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة. عمان: دار فكر، ص 51.

⁴ شيحان، شيهاب. مرجع سابق ص 10.

⁵ زمزير، منعم. (1998). اتخاذ القرارات الإدارية مدخل كمي. عمان: دار اليازوري، ص 14.

• طريقة اكتشاف البدائل وتحديد قواعد الاختيار واختيار الحل الأمثل تعتمد كلية على هدف أو مجموعة أهداف يمكن تحقيقها، و المعيار الرئيسي لقياس مدى فاعلية القرار¹.

• أن هدفاً أو غاية من وراء اتخاذ حيث يتمثل هذا الهدف في حل مشكلة أو تعديل وضع قائم².

المطلب الثاني: أنواع اتخاذ القرار

عندما هذا نكون بصدد اتخاذ قرارا معين من الضروري معرفة نوعه، لأن معرفتنا بماهية القرارات ومصادرها، سوف يساعدنا في وضع هذا القرار في إطاره الصحيح. و القرارات كثيرة ومتنوعة لذلك تصنف وفق معايير معينة على النحو الآتي :

1. القرارات حسب المستوى الإداري:

وفق هذا المعيار تصنف القرارات إلى أنواع التالية :

1.1. القرارات التنظيمية والشخصية :

أكد برنارد أن قرارات المنظمة يمكن أن تتخذ على المستوى الشخصي أو التنظيمي:

2.1. القرارات الشخصية:

وهي التي يعود تأثيرها على متخذ القرار نفسه، مثلا أن يقرر الموظف الاستقالة أو أن يقرر استخدام أسلوب معين في إنجاز عمله، ويمكن تعريف القرارات الشخصية التي يتخذها المديرون أو الموظفون في أي مستوى إداري، بأنها تلك القرارات التي تتخذ بصفة شخصية وتقع خارج حدود سلطة الموظف وصلاحياته الرسمية، ومثل هذه القرارات تسمى بالقرارات ويتحمل الشخص مسؤولية نتائجها بمفرده³.

¹ بن تركي، زينب. (2009). مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 6، ص 90.

² بركان، دليلة. (2011). مجلة أبحاث اقتصادية والإدارية، العدد 10، ص 219.

³ عباس، علي. (2004). أساسيات علم الإدارة. عمان: دار المسيرة، ص 106.

3.1. القرارات التنظيمية:

هي تلك القرارات التي يتخذها المدبرون في المكاتب ومراكز المعلومات في حدود سلطتهم الرسمية، وتتعلق عادة بالأمور التي تسير العمل وتدفعه إلى الأمام. و يمكن للمدبرين تفويض اتخاذ القرار إلى مرؤوسهم وسيلة لمشاركتهم في الإدارة.¹

4.1. القرارات الاستراتيجية :

تتميز هذه القرارات بأنها إبداعية، معقدة وشمولية تتطلب عملية اتخاذها إجراء بحوث عملية نظرية وتطبيقية، لأنها تتعلق بالمنظمة، وتعتبر أساسية لا تتكرر باستمرار تتخذ هذه القرارات في مستويات الإدارة العليا في المنظمة (رئيس مجلس الإدارة، المدير العام) و من هذه القرارات مثلا إنتاج سلعة جديدة، وفق إنتاج صنف معين، فتح فرع جديد، التوسع في الأسواق الخارجية، شراء تكنولوجيا متقدمة. الخ.²

5.1. القرارات المبرمجة والقرارات غير مبرمجة:

عندما تحدث مشكلة معينة فإن القرارات المبرمجة تتميز باستخدام حلول نمطية مكررة. ومثال ذلك قرار بقبول طالب بإحدى الكليات، أو تجهيز غرفة عمليات لإجراء جراحة لمريض أو تعيين موظف جديد. وفي الحقيقة فإن المدبرين في معظم المنشآت العديد من المواقف التي تتطلب اتخاذ قرارات مبرمجة أثناء مزاوله عملهم اليومي. مثل هذه القرارات يتم اتخاذها بدون استنفاد وقت أو جهد كبيرين.³

من ناحية أخرى، فإن المشكلة التي قد تواجه الإدارة قد تحتوي على عنصر لم يتم التعامل معه من قبل، أن تنطوي على درجة عالية من التعقيد، أو قد تكون على درجة عالية من الأهمية، أو أنها قد تتطلب حلولاً غير تقليدية أو مبتكرة وهنا تبرز الحاجة إلى القرارات غير المبرمجة. وعليه، فإن القرارات غير المبرمجة تمثل حلولاً لمشكلات غير تقليدية أو نمطية من أمثلة القرارات غير المبرمجة قرار تقديم منتج جديد أو اختراق سوق جديد أو إنشاء كلية أو قسم جديد بها.⁴

¹ أحمد همشري، عمر. مرجع سابق ص208.

² عباس، علي. مرجع سابق ص ص 106، 107.

³ المرسي، جمال الدين، وثابت، عبد الرحمان. (2002) السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي الإدارة السلوك التنظيمي). الاسكندرية: دار الجامعية، ص650 .

⁴ المرسي، جمال الدين، وثابت، عبد الحمان مرجع سابق ص 650.

2. القرارات حسب درجة الإلحاح:

تصنف القرارات في بعض الأحيان طبقاً لدرجة الإلحاح الذي يمليه الحدث على متخذ القرارات في المنظمة، ويطلق بعض الكتاب الإداريين عليها (القرارات في ظل الأزمة). و تتخذ مثل هذه القرارات عندما تواجه إدارة الشركة بشكل مفاجئ حدثاً غير متوقع، عندئذ تقوم الإدارة العليا (و بعض أنواع هذه القرارات يتخذ في مستوى الإدارة المتوسطة والتنفيذية) باتخاذ القرار بسرعة، حيث يتعين عليه اتخاذ رد فعل فوري يصاحبه تحقيق هدف له أولوية قصوى. وتقوم المنظمة عادة بمناقشة الأزمة الطارئة عن طريق تشكيل لجنة أو فريق عمل للتوصل إلى القرار بسرعة فائقة، وفي أحيان أخرى يضطر المدير العام لإخاذ القرار مستخدماً صلاحياته وسلطاته وخبرته. و عموماً تتصف هذه القرارات بالصعوبة والتعقيد النسبي.¹

التصنيف القانوني للقرارات وتقسّم إلى أربعة أقسام :

أ- مدى القرار عموميته:

و تقسم القرارات وفقاً لهذا المعيار إلى قرارات ذات طابع تنظيمي فهي تتضمن قواعد عامة موضوعية ملزمة تطبق على عدد غير محدود من الأفراد، مثل إصدار اللوائح وتحديد لسلطات والسياسات الواجب إتباعها من قبل الإدارات.

ب- تكوين القرار:

وتنقسم بدورها إلى قرارات بسيطة ذات كيان مستقل وأثر قانوني سريع لتعيين موظف واحد أو توقيع عقوبة على فرد بذاته. و هناك القرارات المركبة والتي تدخل في تركيبها نواحي قانونية متعددة وتتم على مراحل كإجراء مناقصة أو إرساء مزاد على أحد.²

¹ عباس، علي. مرجع سابق ص 107.

² علي مشرقي، حسن. (1997). نظريات القرارات الإدارية. عمان: دار المسيرة، ص 34.

ت- أثر القرار على الأفراد:

فهناك قرارات ملزمة وطاعتها واجبة إلا أن هناك قرارات لا تحتل صفة الإلزام، مثل النشرات والتعليمات والتي تبين للعاملين كيفية تنفيذ اللوائح وإجراءات العمل وتعد بمثابة نصائح الأفراد بالتقيد بها.

ث- قابلية القرار للإلغاء أو التعويض:

فمن القرارات معارضته أو المطالبة بإلغائه أو التعويض عما يسببه من آثار كقرارات تعيين العاملين أو فصلهم أو عقوبتهم منها ما لا يخضع للمعارضة والإلغاء الأعمال التنظيمية التي يصدرها مجلس الإدارة.¹

ج- القرارات متعلقة بالمادة أو المحتوى والقرارات المتعلقة بطريقة :

ما منها بالمادة، أو المحتوى فيمكن تمثيله ببناء وتنظيم المناهج التعليمية ومدى تحقيق هذه البرامج التعليمية ومدى تحقيق هذه البرامج والمشروعات للأغراض المنشودة من التربية. و أما فيما يتعلق منها بالطريقة فيتمثل في كيفية تحسين المدير لاستخدام وقته وجهده وإلى أي حد يشرك غيره معه في اتخاذ القرار كيف يقوم بالعمل في مكتبه.²

ح- القرارات الفردية والجماعية :

يقصد بالقرارات الفردية تلك التي يتخذها المدير على أسس فردية بحثه دون أي مشاركة من العاملين في المكتبة أو المركز.

أما القرارات الجماعية، فهي تلك القرارات التي يتخذها المدير بعد أن يقوم بالتشاور مع زملائه ومشاركتهم في اتخاذها وصناعتها، وتعتبر هذه القرارات عن أسلوب مشاركة العاملين في الإدارة. وللقرارات الجماعية إيجابية كثيرة مقارنة بنمط القرارات الفردية من بينها مشاركة المختصين والخبراء فيها، الذي يوفر فرصة طرح العديد من البدائل لحل المشكلة، كما أنها تساهم في استيعاب المشكلة بأبعادها المختلفة من قبل الآخرين وقبولهم للقرار التزامهم بتنفيذ مستقبلًا.³

¹ علي مشرقي، حسن. مرجع سابق ص 35.

² عزت عطوي، جودت. (2014). الإدارة المدرسية الحديثة مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية. عمان: دار ثقافة لنشر، ص 148.

³ مصطفى عليان، ربحي. (2002). إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء لنشر، ص 252.

المطلب الثالث: أبعاد اتخاذ القرار

يعد اتخاذ القرار السليم هو الحد الفاصل بين السيطرة على الأزمة وبين تعقد الأمور وزيادة الخسائر، لذلك فإن اتخاذ القرار السليم يجب أن يتصف بعدد من الصفات الأساسية نوردتها فيما يلي:

1- الإمكانيات الاقتصادية والفنية:

و يعني ذلك القرار الذي يأخذ في الحسبان الإمكانيات الاقتصادية والفنية المتوفرة في المنظمة لتنفيذ، وبناء عليه استبعاد القرارات التي يصعب تنفيذها إما بسبب عدم المعرفة الفنية فيه أو عدم قدرة المنظمة الامكانيات اللازمة لتنفيذ.

2- المثالية في القرار:

يوجد العديد من الحلول لكل مشكلة، واختيارنا للحل الممكن التطبيق من الناحية الاقتصادية والفنية هو القرار المثالي الذي يجب أن يتم وفق أفضل الممكن. مثلاً: أفضل الممكن في حالة معيار الربح هو القرار الذي يحقق للمنظمة أعلى ربح إذا كان القرار يتعلق بالربح وأقل تكلفة إذا كان القرار يتعلق بالتكلفة.¹

3- فعالية التطبيق:

و يقصد بذلك أن يكون القرار قابلاً للتطبيق من الناحية العملية فتوفر الامكانيات الاقتصادية والفنية قد لا تكفي وحدها لتطبيق والحصول على نتائج المرجوة بل تدريب منفي القرار والتأكد من توفر المهارات اللازمة نظام للمعلومات الإدارية اليدوية والإلكترونية ونظام جيد للاتصال، ووجود حوافز تعتبر عوامل تزيد من فعالية التطبيق.²

أن يكون مناسباً للأزمة:

فلكل أزمة خصائص وسمات من حيث السرعة والانتشار التأثير، فلذلك يجب أن يكون لكل أزمة قرار يتناسب مع خصائصها وظروفها.

¹ عباس، علي. مرجع سابق. ص 108_109.

² عباس، علي. مرجع سابق ص 109.

أن يكون واضحاً:

بحيث لا يحتوي على أي غموض حتى لا يحدث لبس أو سوء فهم يؤدي إلى نتائج عكسية وتكاليف باهظة.

أن يكون بسيطاً:

بحيث يكون خالياً من الت عقيد، ويصل إلى جميع الأفراد سواء في فريق الأزمات أو في الفرق المساندة أثناء الأزمة.

أن يتم إصداره في التوقيت المناسب:

بحيث يتزامن مع الحدث الأزموي، بل ويسبقه ليتم مواجهة تصاعد أحداث الأزمة، وإيقافها ومعالجة آثارها.¹

4- جودة القرار:

إن جودة القرارات التي تتخذ من قبل المستويات الإدارية تتوقف، على مدى توافر المعلومات المتاحة لمتخذي القرار، و عادة يتم الحكم على جودة القرارات بناءً على مدخلين، المدخل الأول تقييم القرارات في ضوء النتائج المترتبة عليه، و هو أكثر المداخل وضوحاً و قبولاً من الناحية العملية، فإذا كانت النتائج المترتبة عليه، على مقبولة اعتبر القرار صحيحاً، مع الأخذ بعين الاعتبار الفترة الزمنية قصيرة، و لكن تؤدي بعض القرارات إلى نتائج مرغوبة في فترة زمنية قصيرة و قد تؤدي إلى نتائج غير مرغوبة على المدى طويل أما المدخل الثاني فيتضمن لتقييم القرارات تحديد أفضل قرار اختض في ضوء الظروف التي توافرت عند صنع القرار، يتميز هذا المدخل بأن يأخذ في اعتبار مهارات متخذي القرار التي يتم تقييمها في ظل الحال موضوع القرار، و ما توفر من معلومات و مواد و النقاط التي يجب أخذها بعين اعتبار حتى يتم الحصول على قرار أمثل.²

¹ غيث الحنني، عبد الله مسعود. (2010). أساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية. ماجستير، جامعة ملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، ص 44.

² أبو سبت، صبري. (2005). تقييم دور نظم المعلومات الادارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. ماجستير، جامعة الإسلامية، غزة، ص 70.

5- قابلية التعديل:

و يقصد بها قدرة القرار على تعديله وفقا لمتغيرات البيئة المحيطة.¹

المبحث الثاني: عوامل ومراحل اتخاذ القرار

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار

لا يمكن لاحد أن يوصي باتباع نمط معين دون الآخر ودون النظر إلى طبيعة الموقف الذي يتخذ بشأن القرار، لأن المواقف متغيرة وطبيعة المشكلات متباينة، كما أن البيئة المحيطة بالقائد أو متخذ القرار لا تتسم بالثبات أو السكون وعموما فإن هناك مجموعة من العوامل تؤثر في القائد، وفي الموقف، و في كليهما فتجعلها تنجح إلى سلوك دون غيره وتتخلص هذه العوامل فيما يلي:

أولاً: عوامل تتعلق بالقائد:

يتأثر سلوك القائد بمجموعة من العوامل أو القوى التي تتفاعل مع شخصيته ومن أهم العوامل:

- ثقافة القائد والفلسفة التي يؤمن بها :و يشير هذا إلى مدى إيمان القائد بحق المرؤوسين في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم.
- مدى ثقة القائد في مرؤوسيه: حيث يختلف القادة فيما بينهم في مدى الثقة التي يمنحونها لمرؤوسيهم.
- مدى إدراك القائد لمعنى القيادة :فبعض القادة يرون في القيادة أنها الحق في اتخاذ القرارات، يعتقد البعض الآخر أن القيادة ليست إلا من توجيه المرؤوسين نحو الأعمال التي يؤديونها، بينها يرى جانب آخر أن فن القيادة يهتم بتنمية الأفراد وبزيادة كفاءتهم الإدارية من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات الإدارية التي يتخذها القادة أنفسهم.²

¹ بن حسين، ناجي.(2010). نظام المعلومات .كلية علوم الاقتصادية و علوم التسيير، ص 7.
²عبد فلية، فاروق. و عبد المجيد، محمد.(2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الأردن :دار المسيرة، ص225_226.

ثانياً: عوامل تتعلق بالمرؤوسين

يتأثر المرؤوسين بمجموعة من العوامل التي تؤثر فيهم فضلاً عن اختلاف توقعاتهم وتباين إدراكهم للمواقف والمشكلات المختلفة.

و لا شك أن فهم القائد للعوامل المؤثرة في سلوك مرؤوسيه يساعده بدقة على اختيار النمط الذي يسلكه ومن أهم العوامل التي تؤثر في المرؤوسين ما يلي:

- أ- نوع القرارات، قد يكون القرار غير مرغوب فيه.
- ب- مدى حاجة المرؤوسين إلى الاستقلال التصرف.
- ج- الاستعداد الكافي _ الفطري و المكتسب_ لدى المرؤوسين لتحمل مسؤولية اتخاذ القرارات ثم إلى أي مدى يتوفر هذا الاستعداد لديهم.
- د- مدى اهتمام المرؤوسين بالمشكلة ومدى شعورهم بضرورة حلها ثم مدى إيمانهم بدورهم في تحقيق أهداف المنظمة ومدى إدراكهم لأهمية تحقيقها.
- هـ- درجة توافر الخبرة والمهارة لدى المرؤوسين ومعرفتهم بكيفية التعامل مع المشكلات التي تعترض عمل المنظمة.¹

ثالثاً: عوامل تتعلق بالموقف بذاته

لكل موقف من المواقف خصائصه التي تميزه عن غيره وتؤثر هذه الخصائص بدورها على سلوك القادة وميلهم إلى نمط دون آخر من أنماط اتخاذ القرارات الإدارية، ومن أهم العوامل أو القوى المؤثرة في الموقف ما يلي:

أ- طبيعة المنظمة وفلسفتها الخاصة:

فالمنظمات كأفراد لها قيمها ولا شك أن القائد يدرك أنماط السلوك المرغوبة من جانب المنظمة في مجموعها، يتعرف القائد على فلسفة المنظمة وتقاليدها من خلال معرفته بسياساتها الإدارية وتصريحات رجال الإدارة العليا بها.

¹عبدالله فليح، فاروق. و عبد المجيد، محمد. مرجع سابق ص 226 .

ب- طبيعة المشكلة:

تبعاً لخطورتها ومدى شمولها لمجال أو أكثر من مجالات عمل المنظمة وكلها كانت المشكلة أكثر تعقيداً وكانت الخطأ في معالجتها ذا تكلفة عالية كلما تطلبت نوعية خاصة من القادة المختصين ومستوى إدارياً عالياً لمواجهة اتخاذ ما يناسبها من قرارات تحقق أكبر قدر من الشمول لكل جوانب المشكلة وأبعادها.

ج- عنصر الوقت :

ربما كانت توقيت القرار من أكثر العوامل أهمية في هذا المجال فكلما كان الوقت ضيقاً وحرراً أدرك القائد حقيقة أن القرار السريع هو المطلوب وحتى فإن مجرد السماح وحرراً أدرك القائد حقيقة أن القرار السريع هو المطلوب وحتى فإن مجرد السماح للمرؤوسين بالمشاركة في مثل هذه القرارات قد يكون أمراً غير مرغوب فيه. وهنا يجب أن نؤكد أنه لا يجوز الاعتقاد بإمكانية الفصل بين العوامل المشار إليها لأن هذه العناصر والعوامل تتفاعل مع بعضها البعض بصورة كاملة أو جزئية لتحدث آثارها فتتملى على اتخاذ القرار الاتجاه نحو ترجيح سلوك على غيره وتفضيل نمط ما من أنماط اتخاذ لقرارات دون سواه.¹

ولما كانت القرارات تتخذ على مستوى الفرد (أو مستوى الجماعة)، والتي لا تتم بعزل عن التأثيرات والقيود التي تحيط بهما، فتأثيرات الزاوية الفردية في اتخاذ القرارات الرشيدة، تتمثل بصفات وشخصية وقيم صانع، والتي تتأثر بحجم معرفته ودفاعيته وقابليته.

و بالتالي فإن أي محاولة لاتخاذ القرار مجموعة قرارات وباستخدام المدخل التحليلي لا بد أن تأخذ بنظر الاعتبار حجم التأثير الذاتي لمتخذ القرار في هذه العملية.

كما إن لحجم المعلومات المتوفرة، كونها تعطي الصورة الواضحة عن طبيعة البيئة ذات السمة الديناميكية، سينعكس بصورة وبأخرى على حدود الإدراك لصانع و متخذ القرار في سعيه لتقليل حالة اللاتأكد البيئي هذه بدورها تعزز بحالة التعلم المستمر والخبرة المتراكمة والتدريب على أن لا تنسى أيضاً أهمية ما لدى متخذ القرار من الأجهزة التنفيذية

¹ عبده فلييه، فاروق. و عبد المجيد محمد. مرجع سابق ص 227.

والاستشارية ومدى كفاءتها وتعاونها من أجل ترشيد القرارات تكامل عناصرها الفنية والقانونية.

لما كانت المنظمة تعيش وسط بيئة حضارية وثقافية، منها يأتي مديرو هذه المنظمة، فلا شك إن الطراز الثقافي والحضاري وطبيعته وتقاليده، وظروف المجتمع وإيديولوجية تأخذ أبعاد تأثيرية في النمط القيادي في المنظمة، ومن ثم ينعكس على أسلوبهم في صنع واتخاذ القرارات، علما أن حجم هذه التأثيرات في تزايد مستمر.¹

رابعاً- العوامل الخارجية:

كما توجد في البيئة الخارجية للمنظمة فرص، توجد كذلك تهديدات، وتعتبر العوائق الناتجة عن هذه التهديدات أكثر تأثير على فعالية القرارات المتخذة نظراً لعدم قدرة المنظمة على التحكم بها.

و تتمثل هذه الظروف في عدم ملائمة الاتجاهات السياسية للبلد، أو في الظروف الاجتماعية السائدة فيه، أو في الظروف الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة والاحتكار، والضغوط المفروضة على المنظمة من العملاء أو الموردين، وفي الظروف التكنولوجية المتغيرة والمتطورة. ويكون للمنظمة في الحالة القدرة على التنبؤ أو محاولة تجنب هذه الظروف بالاعتماد على الوسائل الملائمة لزيادة فعالية اتخاذ القرار.²

خامساً- عوامل البيئة الداخلية:

عوامل البيئة الداخلية تكون مرتبطة بخصائص المؤسسة، يمكن بعضها كما يلي:

- ✓ عدم وجود نظام للمعلومات داخل المؤسسة، يفيد متخذ القرار بشكل جيد.
- ✓ عدم وضوح درجة العلاقات التنظيمية بين الأفراد والإدارات والأقسام.
- ✓ درجة وضوح الأهداف الأساسية للمؤسسة.
- ✓ مدى توفر الموارد المالية والبشرية والفنية للمؤسسة.
- ✓ القرارات التي تصدر عن مستويات إدارية أخرى.³

¹ راشد الشمري، صادق، وحسن، العزاوي، و باسل، محمد.(2013).مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والقانونية، ص،

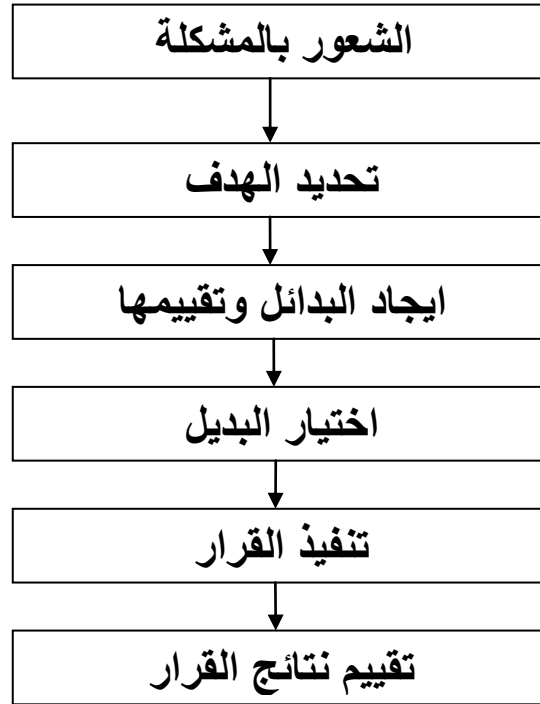
74_73

² خلفي، إسمهان.(2009).دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات. الماجستير، الحاج لخضر، باتنة، ص 57.

³ عزي، سهام.(2012).دراسة المقاربة الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية. لماجستير، جامعة الجزائر3، الجزائر، ص 16.

المطلب الثاني: مراحل اتخاذ القرار

لا تختلف عملية اتخاذ القرارات عن عملية حل المشاكل الإدارية فكلاهما يمر بنفس الخطوات، مختصرة والبعض الآخر يرغب في تفصيل هذه الخطوات. ويمكن تحديد تلك الخطوات في الشكل الآتي:



الشكل (05) يوضح خطوات اتخاذ القرار.

1- الشعور بالمشكلة:

يقصد بالشعور بالمشكلة إدراك ما يجب أن يكون وإدراك الواقع، والإحساس بأن هناك فرق بين ما هو كائن وبين ما يجب أن يكون. وعلى سبيل المثال قد يلاحظ مدير مدرسة ما أن نسبة التأخر لدى المعلمين في حضور الطابور الصباحي أصبحت تشكل مشكلة الإدارة المدرسية مما يدفع بالمدير إلى البحث عن الأسباب وحصر الأبعاد والخسائر المترتبة على ذلك التأخير.¹

¹ الحريري، عمر. مرجع سابق ص 55.

2- تحديد الأهداف:

الخطوة التالية لتشخيص المشكلة هي تحديد الأهداف التي يجب أن يؤدي القرار إلى تحقيقها. وتهتم أهداف القرار عادة بسد الفجوة التي نشأت بين ما تم ملاحظته من انحراف وبين المستوى المقبول من الأداء والمطلوب الوصول إليه.¹

3- إيجاد البدائل وتقييمها:

ليس هناك حل أو بديل واحد لحل المشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها وإلا فلا داعي لعملية اتخاذ القرارات، وبعد تحديد الهدف أو المشكلة وتحليل كامل المعلومات عنها، يتم إيجاد البدائل لحلها وهناك عدة طرق لإيجاد البدائل منها:

- طرق عصف الأفكار.

- طرق التقييم الاقتصادي والأساليب الكمية.

- الخبرة السابقة.

إن إيجاد بديل أصيل أو اقتصادي يمكن اعتباره الحل الأمثل، قد لا يتم إلا بعد التدقيق والبحث المستمرين، وتعتبر هذه المرحلة (إيجاد المناسب) بمثابة المؤشر النهائي للحل.²

4- اختيار البديل:

و هنا يتم اختيار أحد الحلول البديلة كأفضل حل للمشكلة المطروحة. إن كل المراحل السابقة هي بمثابة تحضير لهذه المرحلة تعتمد عملية الاختيار بصفة أساسية على متخذ القرار سواء كان فردا أو مجموعة من الأفراد فإذا كان القرار فرديا فإن عملية الاختيار قد تتأثر باهتمامات وقيم متخذ القرار.

أما في حالة القرار الجماعي فإن عملية الاختيار قد تتم على أساس التفاوض أو التشاور أو التفويض.³

¹ أحمد جاد، عبد الوهاب. (1994). السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمة. مصر: مكتبة الإشعاع، ص 214.

² لعويسات، جمال الدين. (2003). الإدارة واتخاذ القرار. الجزائر: دار هومه، ص 31_32.

³ أحمد جاد، عبد الوهاب. مرجع سابق. ص 214.

5- تنفيذ القرار:

الخطوة الأخيرة في عملية اتخاذ القرارات، هي تنفيذ القرارات ومراقبتها، لكي يتم التأكد من أن القرار سيحقق الأهداف الموضوعية له، و هناك عدة عوامل لابد من مراعاتها في هذا المجال هي:

- توقيت القرار ملائمة يحقق الهدف المنشود.

- تحديد التنظيم الملائم لتنفيذ القرار.

- مراعاة اقتصادية التنفيذ.

- تحديد عدد الأشخاص الذين سيتأثرون بالقرار الجديد.¹

إن أهم مسألة في هذه الخطوة هي، أن على المدير أن يعرف النتائج المحتملة من اتخاذ وتنفيذ القرار.

و يركز الكثير من المدراء على بعض النتائج المتوقعة، تاركين التفكير بالنتائج الأخرى كما أن هناك مسألة أخرى ويجب أن يوليها المدير جل اهتمامه، ألا وهي عامل الخطر في القرار، وهل هناك استعداد لتقبل نسبة عالية من الخطر، نتيجة لاتخاذ القرار؟ كما يجب التأكد من أن تنفيذ ومراقبة القرار هو من مسؤولية شخص او قسم معين، كما يجب التهيئة لتحقيق النتائج على اتخاذ القرار الذي يؤثر على الأشخاص المعنيين.²

6- تقييم نتائج القرار

بعد وضع القرار موضوع التطبيق لا تكون مرحلة اتخاذ القرار قد انتهت ولكن تظل مرحلة أخرى هامة وهي تقييم نتائج تطبيق القرار والتحقق من أن القرار المتخذ يحقق النتائج المرغوبة والأهداف المرجوة.³

¹ لعويسات، جمال الذين. مرجع سابق ص 32.

² لعويسات، جمال الذين. مرجع سابق ص 33.

³ لعويسات، جمال الذين. مرجع سابق ص 33.

المطلب الثالث: نظريات اتخاذ القرار

أ- نظرية الكلاسيكية:

لقد تأثرت النظريات التقليدية أو (الكلاسيكية) للمنظمة بالاتجاهات الفكرية التي سادت المجتمع الغربي خلال العقد الأول من القرن العشرين. وقد اتسمت هذه النظريات بمنطلقها الفلسفي المستند إلى مبدأ العلانية أو الرشد في التعامل مع الإنسان في إطار العمليات الإنتاجية والأولية السائدة آنذاك. ولقد أكدت على الجوانب المادية في التعامل مع الإنسان واعتبرت ذلك أساساً حاسماً في بناء متطلبات الهيكل الذي ينبغي أن يسود في المنظمة. وقد أكدت هذه النظريات على أن المنظمة تمثل نظاماً شبه مغلق في التعامل مع العلاقات الإنسانية السائدة في إطارها.¹

و تركز السلطة في أعلى هرمها الإداري، وتتقيد مختلف المستويات بالرجوع إلى السلطة المركزية في أغلب أو كل نشاطاتها، طبقاً لبدأ وحدة القرار ووحدة القيادة وغيرها من المبادئ الموجودة في هذا الاتجاه.

و هو ما يجعل القرار يتخذ في أعلى الهرم الإداري في المؤسسة، وبمعزل عن المستويات السفلى فيها، سواء كإطارات وسطى، أو كأفراد منفردين في القاعدة هذا الاتجاه ينبع من اعتبار أن المديرين يتمتعون برشاده عالية في عملية اتخاذ القرار، يقرر على أساس أهداف واضحة، يختار من بين عدة حلول ممكنة، يقيم لها نتائجها، الحل الذي يسمح له بتحقيق أهداف بشكل أقصى. أي أن هذا الشخص له اتجاه أو سلوك تعظيم الأهداف، واختياره يتم بعد وضع جرد لمختلف البدائل الممكنة أمامه.²

و هذا النموذج يركز على فرياضيات أربعة:

- (1) أهداف المقرر واضحة، ويمكن أن تترجم إلى دالة منفعة.
- (2) الفرد الرشيد يقوم باختيار بين حلول ممكنة، أو بدائل، جد محددة ومعلومة لديه.
- (3) نتائج مختلف بدائل معلومة، ويمكن أن تقيم بالنسبة إلى دالة منفعة المقرر.
- (4) الاختيار الرشيد يعني ببساطة الاختيار الذي ترتب نتائجه في أقصى دالة المنفعة.

¹ حسن الشماع، خليل محمد، وخيضر، كاظم محمود. (2007). نظرية المنظمة. (ط3). عمان: دار المسيرة. ص 32.
² عدون، ناصر دادي. (2001). الإدارة والتخطيط الاستراتيجي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. ص 112.

و تكون مراحل اتخاذ القرار حسب هذا الاتجاه كما يلي :الاعتراف بوجود حاجة اقتصادية، تحليل المشكل، إعداد وتكوين بدائل، إجراءات، قرارات ممكنة، اختيار أحسن بديل، وأخيرا تطبيق ما تم اختياره.¹

ب- النظرية السلوكية

ظهرت المدارس السلوكية للتنظيم الإداري في الثلاثينيات من القرن الماضي وسادت حتي الخمسينيات، وركزت اهتمامه على دراسة العنصر البشري الذي يعد أساس العملية الإدارية ومحور السلوك التنظيمي النظر للتنظيم باعتباره نظاما مفتوحا ينشأ بينه وبين البيئة المحيطة به علاقات تبادلية ينعكس تأثيرها على السلوك التنظيمي.²

و قد ساهمت دراسات أنصار المدارس السلوكية في توضيح وبيان أثر الأبعاد والمتغيرات النفسية والاجتماعية والعوامل الحضارية والثقافية وما يرتبط بها من عادات وتقاليد وقيم تحكم تصرفات الأفراد والجماعات.

ويلاحظ ان المنطلقات السلوكية قد تبلورت في مسألة اتخاذ القرار في المنظور الفكري باتجاه ما يسمى (الرجل الاداري)، وقد اعتمد هذا المنطلق الفكري على حقيقة القابلية المحدودة للفرد في الوصول للقرار الأفضل الذي يؤدي إلى تعظيم المردود واتجاهه، عوضا عن ذلك نحو القرار المرضي ومن هنا يتضح بأن مستوى الرضا المتحقق يمثل حالة القرار الممكن ولكن تبقى مسألة الطموح تشكل الحالة الاساسية للتطلع الانساني وبزيادة الطموحات تنخفض مستويات الرضا لكي للبحث عن القيم والمكاسب المتوقعة، وهكذا يبقى التفكير الانساني ينسجم مع حقيقة الرضا القائم بين حالات الممكن وحالات الطموح، وتعد المحرك الكبير لأطلاق قابليات الانسان وفاعليته في البحث والتحميل والتطوير المستمر ضمن تطلعات المستقبل المنظور.³

¹ عدون، ناصر عدون. مرجع سابق ص 112.

² يونس محمد، فيصل.(2013).مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 36،ص 35.

³ يونس محمد، فيصل. مرجع سابق ص 37.

ج- النظرية الحديثة:

انطلق سيمون من قضية أساسية هي أن السلوك في التنظيم هو سلوك هادف، فالناس ينخرطون في تنظيمات لكي يحققوا هدافا مشترك، ويتطلب تحقيق هذا الهدف تنسيقا واعيا ودقيقا بين الأنشطة التي يؤديونها. ويتطلب تنسيق النشاطات صنعا دائما للقرارات.¹ التي اعتبرها سايمون محصلة يستخلصها الفرد من بين مجموعة من بدائل المتاحة، لكي يمكن حل المشكلات التي تواجه تحقيق الأهداف التنظيمية. أي أن القرار هو وسيلة لتحقيق أهداف التنظيم بل أن سايمون قد ذهب إلى أبعد من ذلك، فيرى أن عملية صنع القرار هي محور أي تنظيم.²

و قد رأى سيمون أن التنظيمات تعتمد على أسلوبين لتقسيم العمل وتخصص، فمنها التخصص الرأسي الذي ينقسم فيه العمل على أساس القوة ومن ذلك نجد هناك نوعين من الوظائف تمثل الأولى في الأداء والثانية في اتخاذ القرار. تمثل التنظيمات الرسمية أبنية لاتخاذ القرارات، لأن طبيعة التنظيم يحدد لكل فرد ما ينبغي أن يتخذه من قرارات ويوضح له أنواع التأثيرات التي يخضع لها. وأعتقد سيمون أن أول قرار يمكن لأي عضو في التنظيم أن يتخذه هو ما يخص إما بمشاركته في التنظيم. يتوقف هذا القرار على مدى الإشباع الذي يحققه العامل من مجموعة الحوافز التي يحصل عليها من التنظيم.³

توجه سيمون إلى ثلاث مراحل في اتخاذ القرارات هي:

✓ البحث.

✓ التصميم.

✓ الاختيار.

ففي مرحلة البحث يدرك متخذ القرار وجود مشكلة ويجمع المعلومات بصدد هذه المشكلة وفي مرحلة التصميم يحاول متخذ القرار الإتيان بحلول بديلة للمشكلة وبطبيعة الحال فقد تتطلب هذه المرحلة معلومات إضافية بخصوص هذه الحلول البديلة، وتعتمد المرحلة الأخيرة التي هي اختيار الحل بشكل كبير على نوعية مرحلة التصميم بضمنها الحلول البديلة

¹ أحمد رشوان، حسين عبد الحميد. (2004). علم اجتماع التنظيم. الجزائر: مؤسسة شباب الجامعة، ص 95.

² طلعت إبراهيم، لطفي. (2007). علم اجتماع التنظيم. القاهرة: دار غريب، ص 106.

³ كعباش، رابع. (2006). علم اجتماع التنظيم. الجزائر: مخبر علم اجتماع اتصال، ص 146.

والمعلومات المتعلقة بهذه الحلول وفي الحقيقة فإنه إذا ما تمت مرحلة التصميم بشكل صحيح فإن مرحلة الاختيار تصبح بالأحرى واضحة.¹

¹ لعويصات، جمال الدين. مرجع سابق ص 39،40.

خلاصة:

تحضي عملية اتخاذ القرار باهتمام من طرف المسيرين حيث يقوم على اختيار من بين البدائل وفق معايير محددة ويرشد المؤسسة بالوصول الى الاهداف. والقرار ليس صنف واحد فنجد له العديد من الأصناف منها التنظيمية، الشخصية ... الخ، وحين اختيار القرار المناسب يجب مراعات العوامل التي قد تؤثر عليه وتحول دون تطبيقه، كما انه لا يتخذ دفعة واحدة وانما على مراحل.

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1. المنهج
2. مجالات الدراسة
3. الدراسة الاستطلاعية
4. عينة الدراسة
5. أداة الدراسة
6. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية مكلة لدراسة النظرية، حيث تساعدنا للوصول إلى نتائج و تجيب عن تساؤلات البحث، و تبين مدى صحة أو خطأ فرضيات الدراسة، و في هذا الصدد تم إتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية و التي يبرز فيه المنهج المتبع، مجالات الدراسة الثلاث و هي المجال المكاني، البشري و الزمني، تم تطرق إلى عينة و كيفية اختيارها و تقديم أدوات جمع البيانات وفي الأخير الأساليب الإحصائية التي تساعدنا لتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة.

1- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في الدراسة المشكلة و ذلك لاكتشاف الحقيقة،¹ لذلك تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي، لكونه أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة باستخدام الدراسة الميدانية للتعرف على نظم المعلومات وعلاقتها بفاعلية اتخاذ القرار لأن هذا المنهج يساعد في الحصول على بيانات أكثر واقعية وذلك من خلال توزيع الاستبانة خاصة على مجتمع الدراسة.

المنهج الوصفي:

هو منهج يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها، علاقاتها و العوامل المؤثرة في ذلك، و يقوم هذا المنهج على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من تطويره،² ويهدف إلى الكشف عن خلفية النظرية لموضوعات البحوث، و تمهيد الطريق أمام إجراء المزيد منها لسير الباحث بخطى ثابتة في بحثه و يكون بينة من أمره قبل تصميم البحوث اللاحقة.³ استخدمنا المنهج الوصفي لإيجاد العلاقة ارتباطية بين المتغير المستقل نظم المعلومات و المتغير التابع فاعلية اتخاذ القرارات، لأنه أصلح المناهج للكشف عن العلاقة الارتباطية و بما أن دراستنا تتدرج تحت الدراسات الوصفية استعملنا المنهج الوصفي لأنه يتناسب مع هذه الدراسة.

2- مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة أساسية في إجراء البحث الميداني حيث يقسم إلى ثلاث مجالات:

¹ عمار، بوحوش. (1990). دليل الباحث في منهجية و كتابة الرسائل الجامعية. د ب: المؤسسة الوطنية للكتاب، ص 20.

² ربحي، عليان، و عثمان محمد، غنيم. (2000). مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و تطبيق. عمان: دار صفاء، ص 42_43.

³ مروان، إبراهيم. (2000). أسس البحث لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، ص 271.

2-1- مجال المكاني:

هو النطاق الذي أجرت فيه الدراسة، و المتمثل في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

- تعريف بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

مرت جامعة الوادي بأربعة مراحل بداية من سنة 1995 إلى غاية 1998:

أنشأت بموجب الوزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 حيث انطلقت الدراسة الأولى مرت خلال الموسم الجامعي 1996/1995 و التي تعتبر الأول نواة جامعية بولاية الوادي كان مقرها بثانوية تكسبت و التي ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة الوادي 1998 و التي يدرس بها شعبة العلوم التجارية بتخصص:

▪ إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1998/1997.

▪ تجارة دولية بداية الموسم الجامعي 2000/1999.

المرحلة الثانية: (ملحق الجامعي بالوادي و التابع لجامعة محمد خيضر ببسكرة) من سنة 1998 إلى غاية 2001:

إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة بن عكنون _ الجزائر العاصمة _ فقد استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية و الإدارية في الموسم 1999/1998 و معهد الآداب العربي في الموسم 2000/1999 و التابعين لجامعة بسكرة ليشكل الملحق الجامعي بالوادي.

المرحلة الثالثة: (المركز الجامعي بالوادي) من سنة 2001 إلى غاية 2012.

أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06/280 المؤرخ في 1 أوت 2006 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01/ 177 المؤرخ في سبتمبر 2001 بموجب تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي و الذي ضم خمسة معاهد و هي:

✓ معهد العلوم القانونية الإدارية.

✓ معهد الآداب و اللغات.

✓ معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .

✓ معهد العلوم التكنولوجيا .

✓ معهد العلوم الاجتماعية و الانسانية

المرحلة الرابعة: (جامعة الوادي) ابتداء من جوان 2012.

أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12 /243 و المؤرخ في 4 جوان الموافق ل 14 رجب 1933 و تضم:

✓ كلية العلوم و التكنولوجيا .

✓ كلية علوم الطبيعية و الحياة .

✓ كلية الآداب و اللغات .

✓ كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية .

✓ كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير .

✓ كلية الحقوق و العلوم السياسية .

و في الأخير تفضل الشيخ صالح العفاني والي ولاية الوادي بالتدشين الرسمي بإعلان تسمية جامعة الوادي بجامعة حمه لخضر_ الوادي_ 01 نوفمبر 2014.

مصالح المؤسسة و مهامها:

1-المدير العام: وظيفة المدير العام بالإضافة إلى كونه يدير أمور الجامعة فهو يقوم

بالإشراف على سير الحسن لنشاطها في جميع التعليمات من الداخل كذلك له الحق في

التدخل و الإشراف المباشر إلى جميع مصالح الجامعة بالوادي .

2-أمانة المدير: عبارة عن أداة وصل وربط بين المحيط الداخلي الخاص بالمدير و

المحيط الخارجي .

3-نائب مدير الجامعة المكلف بالتكوين العالي في الطورين الأول و الثاني و التكوين

المتواصل و الشهادات و التكوين العالي في التدرج: و يقوم بما يأتي:

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم و التدريب المنظمة من قبل الجامعة.
 - السهر على انسجام عروض التحويل المقدمة من قبل الكليات مع مخطط تنمية الجامعة.
 - السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل و إعادة التسجيل و مراقبة المعارف و انتقال الطلبة.
 - السهر على احترام التنظيمات و الإجراءات في تسليم الشهادات و المعدلات.
 - متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمنته الجامعة و تطوير أنشطة التكوين المتواصل.
 - ضمان مسك القائمة الإسمية للطلبة و تحسينها.
- 4- نائب مدير الجامعة المكلف بالتكوين العالي في الطور الثالث و التأهيل الجامعي و البحث العلمي و التكوين العالي فيما بعد التدرج:**
- يقوم بالمهام الآتية:

- متابعة مسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج لما بعد التدرج المتخصص و التأهيل الجامعي و السهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.
 - متابعة أنشطة البحث لوحدات و مخابر البحث و إعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات.
 - القيام بكل نشاط من شأنه تثمين نتائج البحث.
 - جمع و نشر المعلومات الخاصة بنشاطات البحث التي تنجزها الجامعة.
 - ضمان سير المجلس العلمي للجامعة و الحفاظ على أرشيفه.
- 5- نائب مدير الجامعة المكلف بالتنمية و الاشراف و التوجيه:** و يقوم بما يلي:
- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.
 - القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة و اقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم، لاسيما في مجال تطوير التأطير البيداغوجي و الإداري.
 - مسك البطاقة الإحصائية للجامعة و السهر على تحديثها دوريا.

- القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي التي تتضمنه الجامعة و منافذها المهنية.
- ترقية نشاطات إعلام الطلبة.
- متابعة برامج البناء و ضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.
- 6- نائب مدير الجامعة المكلف بالعلاقات الخارجية و التعاون و التنشيط و الاتصال و التظاهرات العلمية: و تقوم بالمهام الآتية:
 - ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي و الاقتصادي و المبادرة ببرامج الشراكة.
 - المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات و التعاون في مجال التعليم و البحث.
 - القيام بأعمال التنشيط و الاتصال.
 - تنظيم التظاهرات العلمية و ترقيتها.
 - ضمان متابعة برامج تحسن المستوى و تجديد المعلومات للأساتذة و السهر على انسجامه و تشمل مصلحتين:
 - أ- مصلحة التبادل ما بين الجامعات و التعاون و الشراكة.
 - ب- مصلحة الأمين العام: يتكفل بـ:
 - ❖ تنشيط الاتصال و التظاهرات العلمية.
 - ❖ ضمان تسيير المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال.
 - ❖ تحضير مشروع ميزانية الجامعة و متابعته.
 - ❖ السهر على السير للمصالح المشتركة للجامعة.
 - ❖ ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر و وحدات البحث.

من مهام هذه المصلحة: (مصلحة التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات):

إعداد مخطط قطاعي سنوي أو متعدد السنوات في عمليات التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات.

1. التكوين المتخصص للذين يشغلون منصب عمومي للمرة الأولى، الالتحاق برتبة عالية أو سلك عالي بالنسبة للموظفين الموجدين في وضعية الخدمة.

2. تحسين المستوى بتحسين المعارف و الكفاءات الأساسية للموظفين و ضبطها.

3. تجديد المعلومات بالتكيف مع وظيفة جديدة نظرا إما لتطوير الوسائل و التقنيات و إما للتغيرات الهامة في التنظيم المصلحة و مهامها. (أنظر الملحق رقم 02)

1- مدير المكتبة المركزية لجامعة الوادي: و يتكفل بما يلي:

- اقتراح برامج اقتناء المراجع و التوثيق الجامعي بالاتصال مع مكاتب الكليات و المعاهد.

- مسك بطاقة الرسائل و المذكرات لما بعد التدرج.

- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحداث الطرق المناسبة للمعالجة و الترتيب.

- مساعدة الأساتذة و الطلبة في بحوثهم البلوغرافية.

يتكفل نائب العميد المكلف بالدراسات و المسائل المرتبطة بالمهام الآتية:

- ضمان تسيير و متابعة تسجيلات طلبة التدرج.

- متابعة سير أنشطة التعليم و أخذ اقتراح على العميد كل إجراء من أجل تحسينه.

- مسك القائمة الاسمية و الإحصائية للطلبة.

- جمع الإعلام البيداغوجي الفائزة الطلبة معالجته و نشره.

يساعد نائب العميد المكلف بالدراسات و المسائل المرتبطة بالطلبة في مهامه:

أ- رئيس مصلحة التدريس.

ب- رئيس مصلحة التعليم و التقييم.

ج- رئيس مصلحة الإحصائيات و الإعلام و التوجيه.

1- نائب المدير المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية: يقوم بالمهام الآتية:

- متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج .
- أخذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.
- السهر على سير مناقشة المذكرات و أطروحات ما بعد التدرج.
- المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية و الاقتصادية.
- متابعة سير المجلس العلمي للكلية و المحافظة على الأرشيف.

رابعا: الأمانة العامة للكلية: تتكفل الأمانة العامة للكلية بما يلي(أنظر ملحق رقم)

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية و ضمان تسييره.
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- ضمان تنفيذ المخطط الأمن الداخلي للمكتبة.

خامسا: رئيس القسم: يساعد رئيس القسم

- مساعدة رئيس القسم المكلف بالتدريس و التعليم في التدرج.
- مساعدة رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي.

سادسا: مكتبة الكلية: تتكفل بما يلي:

- اقتراح برامج اقتناء مؤلفات و التوثيق الجامعي.
- وضع شروط ملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة و الأساتذة.

تعريف بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية:

الإنشاء

أنشئت كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بناء على المرسوم التنفيذي

رقم: 243-12 المؤرخ في 14 رجب 1433 الموافق لـ 04 يونيو 2012

والمتمضمن إنشاء جامعة الوادي، الذي الغي المرسوم التنفيذي الصادر في 01-277

الصادر في 30 جمادى 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001. المتضمن إنشاء مركز جامعي. (انظر الملحق رقم 03).

التشكيل والتأطير:

الكلية هي وحدة تعليم وبحث في الجامعة في ميدان العلم والمعرفة، وتكون الكلية متعددة التخصصات ويمكن عند الاقتضاء إنشاؤها على أساس تخصص غالب. تتشكل الكلية من قسمين: قسم للعلوم الإنسانية وقسم للعلوم الاجتماعية، وتحتوي على مكتبة، كما تحتوي هذه الأقسام على شعبتين لكل قسم. تنطوي تحتهم حوالي 14 تخصص منها تخصص تاريخ نظام قديم، وتخصصين في علم النفس نظام قديم، 09 تخصصات في الماستر.

ويسهر على تنظيمها من الناحية الإدارية مجلس الكلية هدفه دراسة واقتراح كل تدبير من شأنه أن يحسن سير الكلية ويشجع تحقيق أهدافها ويبيدي رأيه في كل مسألة يعرضها عليه العميد.

ومجلس علمي للكلية ولجان علمية للقسم، لكل له صلاحياته واختصاصاته وذلك حسب ما حددها القانون. كما يسهر على الكلية عميد للكلية وهو المسؤول عن سيرها ويتولى تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية، ويساعده في مهامه :

3- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة.

4- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية.

5- الأمين العام. 04- رؤساء الأقسام 05- مسؤول مكتبة الكلية

الهيكل البيداغوجية للكلية:

تضم الكلية مكتبة خاصة بالطلبة وجناح خاص بالأساتذة، كما تضم الكلية ثلاثة قاعات للإعلام الآلي مجهزة ومدعمة بشبكة أنترنت، يستفيد منها الطلبة في أعمالهم الموجهة والقيام ببحوثهم وأبحاثهم، وقاعة أنترنت خاصة بالأساتذة. كما تضم الكلية 05 مدرجات و25 حجرة للدراسة، وقاعة للمطالعة يستفيد منها الطلبة والأساتذة، في تحضير بحوثهم ودراساتهم.

كما استفادة الكلية هذا الموسم من ملحقة بحي 19 مارس، خصصت لطلبة العلوم الإسلامية تضم 10 قاعات للدراسة ومدربين وقاعة للمطالعة وإدارة للشعبة وقاعة للإعلام الآلي، ومسجد.

التأطير:

يؤطر العملية البيداغوجية أكثر من 122 أستاذ بجميع رتبهم، وأكثر من 98 أستاذ مؤقت.

كما يسهر على تسييرها 31 إداري. ويسهر على نظافتها وصيانتها 12 عامل نظافة وصيانة، و 02 عون أمن و 09 حراس.

جدول رقم (01) عدد الطلبة المتمدرسون لسنة 2016/2015

العدد	قسم العلوم الانسانية	العدد	قسم العلوم الاجتماعية
295	تخصص تاريخ	1386	سنة أولى جذع مشترك
77	تخصص علم النفس المدرسي	231	سنة ثانية و ثالثة علوم التربية
40	تخصص علم النفس العيادي	154	سنة ثانية والثالثة علم الاجتماع، ع. إ البيئية، ع. إ والاتصال
113	تخصص فقه وأصوله	192	سنة ثانية وثالثة علم الاجتماع/ تنظيم وعمل
96	تخصص دعوة وإعلام	115	تخصص علم اجتماع تربية
71	تخصص الحديث وعلومه	20	تخصص علم الاجتماع الاتصال
100	تخصص علوم القرآن	77	تخصص تنظيم وعمل
75	تخصص شريعة وقانون	102	تخصص إرشاد وتوجيه
		31	تخصص تربية خاصة

2-2- مجال الزماني :

هي الفترة التي يستغرقها الباحث منذ نزوله إلى الميدان البحث و امتدت من 1/03/2016 إلى 05 / 04 / 2016 وقد تم التعرف على ميدان البحث وعينة الدراسة وفي هاته الفترة تم فيها توزيع الاستبيان.

2-3- مجال البشري:

تحتوي كلية الانسانية و الاجتماعية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي على 54 عاملا موزعين على موظفين الاداريين، الحراس و العمال المهنيين و أعوان الأمن، موظفي الادماج و عقود ما قبل التشغيل وتمثلت عينة الدراسة في 31 من الموظفين الاداريين بالكلية، وتم اختيارهم بطريقة قصدية.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة أساسية لإنجاز أي بحث علمي ، و هو ما قمنا به قبل اجراء الدراسة الأساسية، و نظرا للبيانات المراد جمعها، و التي تمكننا لتوصل إلى نتائج فإن الأداة الأكثر ملائمة هي الاستبيان ذلك أنه يتناسب مع موضوع الدراسة كما أنه لا يمكننا إجراء مقابلة مع الموظفين الإداريين في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية نظرا لحجم العمل الكبير لديهم. أما عن نتائج الدراسة الاستطلاعية فتمثل في التالي:

التعرف على ميدان البحث.

التعرف على عينة الدراسة.

تحديد أداة جمع البيانات.

التعرف النهج المتبع لدراسة.

4- عينة الدراسة:

العينة هي ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق عملية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً.¹

4-1- كيفية اختيارها:

يتكون مجتمع البحث 54 عاملاً بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، واخترنا منهم العينة قصدية مكونة من 31 من الموظفين الإداريين، بنسبة (57%) نظراً لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم و لكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة. كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من المجتمع للدراسة الأصلي و لأن العينة التي اخترناها تتناسب مع موضوع الدراسة ولهم ميزة تميزهم عن بقية افراد العينة ككل و هي أن لهم علاقة باتخاذ القرار ونظم المعلومات.²

4-2- خصائص العينة:

الجدول (02) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
61%	19	ذكر
39%	12	أنثى
100%	31	مجموع

يوضح الجدول أعلاه أن أكبر نسبة الذكور تمثل نسبتهم 61% بينما أقل نسبة 39% من الإناث.

¹ عبد المجيد، لطفى .(1976). علم الاجتماع .ط 7. القاهرة : دار المعارف، ص 353.

² عبيدات، محمد، و أبو نصار، محمد، و مبيضين، عقلة.(1999). منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و تطبيقات. ط2. عمان: دار وائل، ص 96.

الجدول (03) يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
23%	7	30_26
26%	8	35_31
16%	5	40_36
25%	8	45_41
10%	3	45 فأكثر
100%	31	مجموع

يبين الجدول أعلاه أن أكبر نسبة 26% من ذوي العمر 31 سنة إلى 35 سنة بينما أقل نسبة 10% من الذين يبلغون في العمر 45 سنة فما أكثر

5- أداة الدراسة:

للكشف عن علاقة بين نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار تم اعتماد على أداة الاستبيان، لجمع البيانات اللازمة و قبل توزيعه على عينة الدراسة تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على بعض الأساتذة المحكمين* ذوي الاختصاص و الخبرة، أين تم تقديم بعض الملاحظات و بناءً عليها تم تعديل بعض البنود و استقرت أداة جمع البيانات في صورتها النهائية.

و تم تقسيم الاستبيان المكون من 43 بنداً* إلى ثلاثة محاور:

المحور الأول: محور البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد العينة.

المحور الثاني: نظم المعلومات و قسمت إلى خمسة أبعاد:

البعد الأول: الملائمة (من العبارة 1 إلى العبارة 5)

* أنظر الملحق رقم (04) ص

البعد الثاني: الدقة (من العبارة 7 إلى العبارة 11)

البعد الثالث: الشمولية (من العبارة 12 إلى العبارة 16)

البعد الرابع: الوضوح (من العبارة 17 إلى العبارة 21)

البعد الخامس: السهولة (من العبارة 22 إلى العبارة 26)

المحور الثالث: اتخاذ القرار و هو مقسم إلى ثلاثة أبعاد:

البعد الأول: جودة القرار (من العبارة 27 إلى العبارة 32)

البعد الثاني: بعد التطبيق (من العبارة 33 إلى العبارة 38)

البعد الثالث: قابلية التطبيق (من العبارة 39 إلى العبارة 43)

قدمت للمبحوثين حسب مقياس ليكرت بخمسة اختبارات هي: موافق جدا_ موافق_ لا أدري_ غير موافق_ غير موافق بشدة.

6- الأساليب الإحصائية:

بعد القيام بتجميع البيانات تأتي خطوة ثانية و هي عملية تجهيز البيانات و إعدادها لغايات التحليل الإحصائي من أجل التوصل إلى نتائج، و قد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). و يتضمن هذا البرنامج مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات،...الخ، و يتضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي، اختبار "ت"...الخ. و قد تم الاعتماد في هذه الدراسة على معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الارتباطية بين نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرار على موظفين الإداريين.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم اعتماد عل المنهج الوصفي كونه يتناسب و طبيعة الموضوع، كما تم اختيار أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان. و تم تحديد مجالات الدراسة(الزمني، المكاني، البشري) وذكر الدراسة الاستطلاعية و مالها من فوائد كذلك التعرف على عينة الدراسة و خصائصها و الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة التي تمكننا لتوصل إلى نتائج .

الفصل الخامس

عرض و تحليل نتائج الفرضيات

تمهيد

1. عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى
2. عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثانية
3. عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثالثة
4. عرض ومناقشة وتفسير الفرضية العامة
5. النتائج العامة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية أين تم تحديد منهج الدراسة، مجالات الدراسة (المكاني، البشري و الزمني) ثم تحديد عينة و أداة الدراسة ثم الأساليب المستخدمة في عملية جمع البيانات حول موضوع، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض، تحليل و مناقشة نتائج و فرضيات الدراسة ثم التوصل إلى النتائج .

1. عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الأولى

الفرضية الأولى تقول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرارات.

ستنطبق للكشف عن علاقة بين بعد خصائص نظم المعلومات الذي هو بعد متغير نظم المعلومات و بعد جودة القرارات هو ضمن بعد فاعلية اتخاذ القرارات.

الجدول (04) يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرارات

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
خصائص نظم المعلومات	31	139.95	12.270	0.501	دالة عند 0.05
جودة القرارات		23.14	4.066		

❖ الاستنتاج

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرارات يساوي 0.501 و هي دالة عند 0.05 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي هي: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرار.

❖ التحليل و التفسير

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن خصائص نظم المعلومات تساهم في جودة القرار، و هو ما أوضحتها دراسة دادة عبد الحميد حيث طبقت دراسته على كلا من مؤسسة موبيليس و روائح الورود و ضمننت الأولى الإطارات ما بين مصالغ موظفين عادييين.

أما الثانية رؤساء المصالح، الموظفين العاديين و كذا رؤساء بعض الوكالات التجارية التابعة لبسكرة و الوادي. حيث أكدت على دور و أهمية نظم المعلومات يتجلى في القرارات، التي تسير بالمؤسسة إلى بر الأمان و أن هناك علاقة استلزاميه بين السياسة التجارية و نظام المعلومات. حيث أن المعلومات التي تستخدمها المنظمة جميعها تاريخية خاصة التي تتعلق بالعادات شراء المستهلكين، و دوران مخزون المواد....الخ. و تعكس ما حدث مما يساهم في جودة القرار، إن فائدة مثل هذه المعلومات التاريخية ذات فائدة هذا الوضع يعد مقبولا مادامت الظروف التي ارتبطت أو أثرت في المعلومات التاريخية مشابهة لتلك الظروف التي ستأثر في المعلومات المستقبلية.

إن جودة القرارات التي تتخذ من قبل المستويات الإدارية، تتوقف على مدى توافر المعلومات المتاحة لمتخذ القرار، فوفرته تساهم بالإمام بجوانب الموضوع مما يؤدي إلى قرارا يعالج كافة العناصر، و يتم الحكم على الجودة بناءً على مدخلين، المدخل الأول تقييم القرارات في ضوء النتائج المترتبة عليه، إذا كانت مقبولة أعتبر القرار صحيحا، مع الأخذ بعين الاعتبار الفترة الزمنية القصيرة، و لكن قد تؤدي إلى نتائج غي مرغوبة على المدى الطويل أما المدخل الثاني فيتضمن لتقييم القرارات تحديد أفضل قرار يحتضن في ضوء الظروف التي توافرت عند صنع القرار يتميز هذا المدخل بأن يأخذ في الاعتبار مهارات متخذي القرار التي تقييم في ظل حال الموضوع القرار، و ما توافرت من المعلومات و مواد النقاط يجب أن تأخذ بعين اعتبار حتى يتسنى أخذ قرار أمثل.

إن خصائص نظم المعلومات سواء من حيث، الوضوح، الدقة، النوعية...الخ له علاقة وطيدة بالجودة القرار و هذا من خلال النتائج، و هو ما تم ذكره و في غياب هذه العناصر يؤدي إلى نتائج وخيمة أي قرار غير سليم و يرجع لخصائص نظم المعلومات. و

هو ما أكدته دراسة خلاصي مراد أن المشرفين في شركة الوطنية للتبغ و الكبريت يقوم باختيار المعلومات التي تحقق فائدة في عملية اتخاذ القرارات، و يسعون للحصول عليها ذلك أنها تتلائم مع قرارات معينة باستمرار، كذلك بالنسبة لدراسة إسمهان خلفي أن علاقة وطيذة بين خصائص نظم المعلومات و اتخاذ القرار.

2. عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثانية

❖ الفرضية الثانية تقول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق.

سننظر للكشف عن علاقة بين خصائص نظم المعلومات الذي هو بعد متغير نظم المعلومات و قابلية التطبيق وهو ضمن بعد فاعلية اتخاذ القرارات

الجدول (05) قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الدلالة
خصائص نظم المعلومات	31	139.95	12.270	0.334	غير دالة عند 0.05
قابلية التطبيق		22.810	9.95		

❖ الاستنتاج

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق يساوي 0.334 مما يدل على رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق.

❖ التحليل و التفسير

إن النتائج المتحصل عليها من طرف أفراد العينة تنفي وجود علاقة بين المتغيرين، فقد تكون ملائمة و هذا ما يزيد من قيمة كما أنها تتسم بالدقة و تصل لمتخذ القرار في الوقت المناسب، و تشمل جميع الحقائق الأساسية زيادة على ذلك تكون خالية من الغموض ولا تحمل في طياتها تعارض أو تناقض، إلا أنه برغم توفر هذه العناصر لكن القرار ليس له فاعلية في تطبيق من الناحية العملية، فخصائص نظم المعلومات سألقة الذكر كذلك الإمكانيات الاقتصادية و الفنية وحدها لا تكفي فتطبيق القرار يتطلب أن يكون واضحاً لا يحتوي على غموض، بسيط خالي من التعقيدات، و يتم إصداره في الوقت كما لا ننسى في الحسبان العناصر المؤثرة في القرار و التي تمثل الفرص و التهديدات و هو ما يؤثر على فعالية التطبيق القرارات نظراً لعدم قدرة المنظمة على التحكم بها، كذلك عدم وضوح العلاقات التنظيمية بين الأفراد و الأقسام، كذلك فلسفة القائد و مدى ثقته في مرؤوسيه و الوسط الحضاري، ثقافي و طبيعته و تقاليده، ظروف المجتمع الأيديولوجية تأخذ هذه العوامل تؤثر على فعالية التطبيق و للعنصر البشري دور وهو ما أكدته النظرية السلوكية.

3. عرض و تحليل و مناقشة الفرضية الثالثة

❖ الفرضية الثالثة تقول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم

المعلومات و قابلية التعديل

سننظر للكشف عن العلاقة بين بعد خصائص نظم المعلومات الذي هو بعد متغير نظم المعلومات و بعد قابلية التعديل هو ضمن بعد فاعلية اتخاذ القرار

الجدول (06) قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدالة
خصائص نظم المعلومات	31	139.95	12.270	0.333	غير دالة عند 0.05
قابلية التعديل		19.33	3.152		

❖ الاستنتاج

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل يساوي 0.0333 مما يدل على رفض الفرض البديلة و قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل.

❖ التحليل و التفسير

إن القرار لا يعدل وفقا لخصائص نظم المعلومات و هو ما صرح به أفراد العينة من خلال النتائج، و يوجد عناصر أخرى و التي أكدها رواد المدرسة السلوكية فقد ركزوا اهتمامهم على أهمية العوامل و المتغيرات الاجتماعية و النفسية، البيئية و تأثيرها في هذه العملية، و على ذلك ركزت دراساتهم على تحليل عملية اتخاذ القرار على العوامل النفسية و الظروف البيئية المحيطة بالمؤسسة و ما يرتبط بها من تقاليد و قيم اجتماعية، نظم السياسية، اقتصادية لهذا فإن أي قرار و مهما كان بسيط و ذا آثار، فإنه يستلزم التفكير في عدد من العوامل المختلفة التي تؤثر على القرار، بعضها داخل التنظيم، و أخرى خارج التنظيم عوامل خارجية، و تمثل الضغوط الخارجية القادمة من البيئة المحيطة التي تعمل في وسط المؤسسة، و باعتبار المؤسسة نظام مفتوح فإنها تؤثر و تتأثر بمحيطها الخارجي و تتمثل

هذه بما يلي: الظروف السائدة في المجتمع، و القاعدة التحتية أي أن القرارات تعدل وفقا للبيئة خاصة ما يتعلق بالقرارات الاستراتيجية كذلك بالنسبة للمعلومات التي تعدل عن طريق التغذية العكسية، في حين رأت النظرية الكلاسيكية على أن المنظمة تمثل نظام شبه مغلق في التعامل مع العلاقات الإنسانية السائدة في إطارها. كما أن القرار يعدل وفقا لطبيعة التنظيم الذي يحدد لكل فرد ما ينبغي أن يتخذه من القرارات و يوضح له أنواع التأثيرات التي يخضع لها و هو ما أكده سايمون في النظرية الحديثة.

4. عرض و تفسير و مناقشة الفرضية العامة:

الفرضية العامة تقول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات.

سنتطرق للكشف عن علاقة بين متغير خصائص نظم المعلومات هو ضمن متغير نظم المعلومات و متغير فاعلية اتخاذ القرارات.

الجدول (07) قيمة معامل ارتباط بيرسون بين خصائص نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
خصائص نظم المعلومات	31	139.95	12.270	0.477	دالة عند 0.05
فاعلية اتخاذ القرارات		65.29	9.237		

❖ الاستنتاج

من خلال نلاحظ أن قيمة معامل بيرسون بين نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات يساوي 0.477 و هي دالة عند 0.05 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضي البديلة التي تنص: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات.

❖ التحليل و التفسير

من خلال النتائج المتوصل لها، نجد أفراد العينة يؤكدون أن القرار كي يكون ذا فاعلية، يجب توفر مجموعة من الخصائص في نظم المعلومات، و هو ما تناولته دراسة الشيخ ولد محمد حيث كانت عينة دراسته على الأفراد الذين لاحظ أن لهم علاقة بإخاذ القرار بمؤسسة توب لي، و جد أن الحصول على المعلومة ذات قيمة و مصداقية في الوقت المناسب، يسمح للمسير بترشيد و توجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها إلى أقصى حد، مما يلزم المؤسسة أن تكون مدركة لأهمية توفير نظام المعلومات فعال يجعلها تتحكم في صيرورة عملية اتخاذ القرار، و يقلل الجهد و الوقت الذي يبذله المدير في البحث عن المعلومات، و يمكن من القدرة على تقييم احتمالات المستقبل، و مواجهة تغيرات البيئة.

إن نظم المعلومات التي تقوم على مجموعة العناصر و العمليات أو الأقسام، حيث ترتبط البعض و هذا يخلق و هذا يخلق نوع من التكامل و التفاعل، مما يسمح بنقل المعلومة إلى مستفيديها، فتوفير الوسائل التي تساعد في جمع المعلومات، بكمية كافية و يعد هذا ضرورة لاتخاذ القرارات، إلا أنه قد يحدث فائض مما يجعل مراكز اتخاذ القرارات تتجاهلها لعدم توفير الوقت الكافي لتحليلها.

و هنا يصبح على المنظمة مراقبة العلاقة بين إدارة جمع المعلومات و مراكز اتخاذ القرارات. و ذلك لتأكد من أن كمية المعلومات المناسبة من المعلومات متوافرة. كما يجب على متخذ القرار أن تصل له المعلومات في الوقت حتى لا تتفاقم المشكلة و يسهل حلها، و أثناء الحصول عليها يجب المنظمة مراعاة التكلفة أثناء جمعها للمعلومات، أي الموازنة بين تكلفة المعلومات و المنافع الناتجة عنها. و موثوقيتها تؤكد على صحتها مما يمكننا من اتخاذ القرار صائب، و كلما كانت واضحة و منتظمة يساعد هذا في تحليلها و فهمها، كل هذا يجعل القرارات التي تتخذ تتسم بالفاعلية، أما إذا كانت المعلومات لا تتوفر فيها العناصر سالفة الذكر سيؤدي إلى قرارات خاطئة ووقوع المؤسسة في كارثة لأن بقاؤها مرهون بصحة القرارات، أما إذا كان العكس فإنه يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

5. النتائج العامة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها لموضوع نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات لدى الموظفين الإداريين بالجامعة والتي خصصت بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية خلصنا لمجموعة من النتائج التالية:

✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و جودة القرار.

✓ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التطبيق.

✓ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و قابلية التعديل.

✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين خصائص نظم المعلومات و فاعلية اتخاذ القرارات.

خاتمة

إن المعلومات هي عبارة عن بيانات ذات أهمية في الوقت الحالي الذي أصبح يعرف بـ"عصر السرعة"، وعصر المعلومات، مما يضطر المؤسسات إلى وضع نظام خاص يمكنها من تبويب و جمع، تحليل هذه المعلومات يعرف "نظام المعلومات" و الذي أصبح يلعب دورا هاما و حساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات فهو عضو حيوي، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية و فاعلية.

هذا إذا كانت المعلومات تحمل كل الحقائق الأساسية و ليس في مضمونها أي تعارض، هته الخصائص إذا توافرت و تضافرت فيما بينها فإنها تساهم في فاعلية القرارات و كذلك جودته.

و أثناء تعديل القرارات لابد الأخذ في الحسبان المتغيرات الاجتماعية و النفسية، البيئية و النظم السياسية، الاقتصادية كذلك بالنسبة لتطبيق القرار يجب مراعاة قيم و الاتجاهات العاملين، فلسفة القائد و مدى ثقته في مرؤوسه، الوسط الثقافي و الحضاري، ظروف المجتمع الايدلوجية التي تأخذ أبعاد تأثيرية في نمط القيادي و هو ما يؤثر على فاعلية التطبيق، فإذا تم مراعاة كل الخصائص نظم المعلومات و كذلك العناصر المتعلقة سيكون القرار ذا فاعلية و جودة عالية مما يحقق أهداف المؤسسة.

أما إذا كان العكس أي عدم توفر العوامل المتعلقة بنظم المعلومات سيؤدي هذا إلى عدم فاعلية القرار و من ثم وقوع المؤسسة في مشاكل مما قد يؤدي إلى زوالها فبقاؤها و استمراريتها مرهون بفاعلية القرارات.

قائمة المراجع

❖ الكتب

1. أحمد رشوان، حسين عبد الحميد.(2004). علم الاجتماع التنظيم. الجزائر: مؤسسة شباب الجامعة.
2. أحمد، عبد الوهاب.(1994). السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد و الجماعات داخل المنظمة. مصر: مكتبة الإشعاع.
3. بن أحمد السديري، محمد.(2010). نظم المعلومات الإدارية. السعودية: دب.
4. بوحوش، عمار.(1984).الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
5. توفيق، عبد الرحمان.(2003). مناهج تدريبية متكاملة.(ط3).مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
6. حروش، عمار.(2011). إدارة الموارد البشرية. الجزائر: دار الأمة.
7. الحريري، عمر.(2007).القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة. عمان: دار الفكر.
8. حسن الشماع، خليل محمد، و خيضر، كاظم محمود.(2007). نظرية المنظمة. عمان: دار المسيرة.
9. حشمت، قاسم.(دس). مدخل لدراسات و علم المعلومات. القاهرة: دار غريب.
10. ربحي، عليان، و عثمان محمد، غنيم.(2000). مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و تطبيق. عمان: دار صفاء.
11. زايد، مراد.(2012). الاتجاهات الحديثة في الإدارة المنظمات. الجزائر: دار الخلدونية.
12. زمزير، منعم.(1998).اتخاذ القرارات الإدارية مدخل كمي. عمان: دار اليازوري.

13. السالمي، علاء عبد الرزاق.(2003). نظم إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية لتنمية الإدارية.
14. سعد غالب، ياسين. (2000). تحليل و تصميم نظم المعلومات، عمان: دار المناهج.
15. شحادة الخوري، هاني.(1991).تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي و العشرين. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر.
16. شرابي، فؤاد.(2008).نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار أسامة.
- طلعت إبراهيم، لطفي.(2007). علم الاجتماع التنظيم. القاهرة: دار غريب.
17. عباس، علي.(2004).أساسيات علم الإدارة. عمان: دار المسيرة.
18. عبد المجيد، لطفي.(1976). علم الاجتماع. ط7. القاهرة: دار المعارف.
19. عبده فليه، فاروق، و عبد المجيد، محمد.(2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة.
20. عبيدات، محمد، و أبو نصار، محمد، و مبضين، عقلة.(1999). منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و تطبيقات. ط2. عمان: دار وائل.
21. عدون، ناصر دادي.(2001). الإدارة و التخطيط الاستراتيجي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
22. عزت عطوي، جودت.(2014). الإدارة المدرسية الحديثة مفاهيمها النظرية و تطبيقاتها العملية. عمان: دار ثقافة.
23. علم الدين، محمود.(1990). تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: العربي.
24. علي مشرقي، حسن.(1997). نظريات القرارات الإدارية. عمان: دار المسيرة.
25. عمار، بوحوش.(1990). دليل الباحث في منهجية و كتابة الرسائل الجامعية. دب: المؤسسة الوطنية للكتاب.
26. غول، فرحات.(2008). الوجيز في اقتصاد و المؤسسة. الإسكندرية: دار الخلدونية.

27. كعباش، رابع.(2006). علم الاجتماع التنظيم. الجزائر: مخبر علم الاجتماع اتصال.
28. لعويسات، جمال الذين.(2003). الإدارة و اتخاذ القرار. الجزائر: دار هومه.
29. ماجد طاهر، إسمهان، و الخفاف، مهدي.(1996). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار وائل.
30. محمد بكري، سونيا، و سلطان، إبراهيم.(2001). نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية: دار جامعية.
31. المرسي، جمال الذين، و ثابت، عبد الرحمان.(2002). السلوك التنظيمي (نظريات و نماذج و تطبيق عملي الإدارة السلوك التنظيمي). الإسكندرية: دار الجامعية.
32. مروان، إبراهيم.(2000). أسس البحث لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق.
33. مصطفى عليان، ربحي.(2002). إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز مصادر التعلم. عمان: دار الصفاء.
34. النجار، فايز.(2010). نظم الإدارية. عمان: حامد.
35. نعمان، منصور، و النمري، غسان.(1991). حرفية كتابة البحث العلمي. الأردن: الكندي.
- ❖ **المجلات:**
36. بركان، دليلة.(2011). مجلة أبحاث اقتصادية و الإدارية، العدد 10.
37. بن تركي، زينب.(1998). مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، العدد 6.
38. زردومي، أحمد.(2010). الباحث الاجتماعي، عدد 10.
39. شيحان، شيهاب.(2011). مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 4.
40. صورية، زاوي. و تومي، ميلود.(2010). مجلة كلية الآداب و الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 7.
41. فليح، محمد.(2008). مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، العدد 10، ص 51.

42. الهزايمة، أحمد صالح.(2009). مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 25.

43. يونس محمد، فيصل.(2013). مجلة البحوث التربوية النفسية، العدد 36.

❖ المذكرات

44. جمعون، أحمد، و مناعي، منير.(2015). أهمية نظم المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية. الماستر، آكلي محند أولحاج، البويرة.

45. الشيخ، محمد.(2011). استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، ماجستير، أبو بكر بلقايد، تلمسان.

46. محمود غنيم، ماهر أحمد.(2004). دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات. ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

47. مقبل سليمان، الشمري، و مشعان، ضيف الله.(2008). تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية و التعليم للبنين. أطروحة دكتورا، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

48. مناصرية، إسماعيل.(2004). دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية القرارات الإدارية. ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

❖ الندوات و المؤتمرات

49. الحميري، صادق طاهر.(27 أغسطس). توظيف أنظمة المعلومات في عملية صناعة القرار. مركز الوطني للمعلومات، اليمن.

❖ البريد الإلكتروني

50. غزالي، عمر.(19 جانفي 2016). " أهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات " . orezazi@yahoo.fr

❖ المحاضرات:

51. بن حسين، ناجي.(2010). نظام المعلومات، كلية علوم الاقتصادية و علوم التسيير.

الملاحق

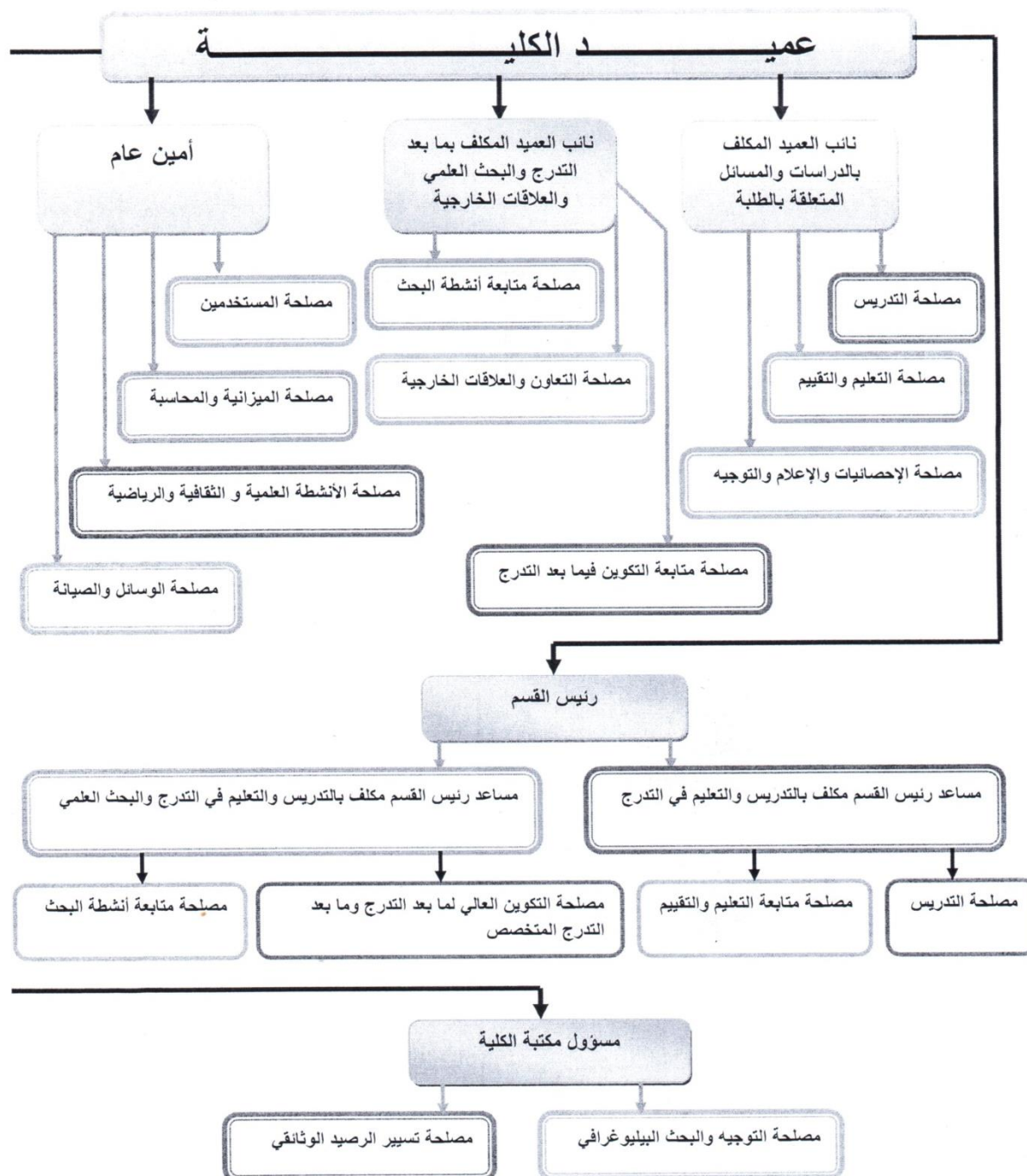
الملحق رقم (02)

4- مخطط مصلحة التكوين



الملحق رقم (03)

المخطط التفصيلي لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية:



الملحق رقم (04)

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اللقب و الاسم	الدرجة العلمية	التخصص
01	سمية عزابي	دكتوراه	علم الاجتماع
02	فتيحة زايدي	طالبة دكتوراه	علم اجتماع
03	محمد رضا شنه	ماجستير	علم النفس
04	لامية بويدي	دكتوراه	علم اجتماع