دور جودة نظام المعلومات في دعم إتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية

-دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس-

د.شهيد هدى[1] *

جامعة طاهري محمد، بشار، houdah09@gmail.com

د.بن علي عبد الرزاق

جامعة حمة لخضر، الوادي، abderrezeg-benali@univ-eloued.dz

الاستلام: 2019/02/05 القبول: 2019/03/08 النشر: 01 /2019/06

ملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام المعلومات على فاعلية عملية اتخاذ القرار على مستوى مؤسسة موبيليس، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات أجرينا هذه الدراسة على عينة من موظفي المؤسسة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كم تم تصميم استبيان مكون من 22 فقرة من أجل الإجابة عليها لمعرفة مدى نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار، وقد اعتمدنا في تحليل النتائج واختبار الفرضيات على برنامج التحليل الإحصائي Spss واستخدام عدد من الأساليب الإحصائية أهمها: تحليل التباين، الانحدار البسيط والانحدار المتعدد من خلال طريقة التدرج نحو الأمام، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظام المعلومات وفاعلية إتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، معرفة، موبيليس، مؤسسة، إتخاذ القرار

رموز jel: M15 , L86, L96.

Abstract:

his study seeks to highlight the role of the information system on the effectiveness of the decision process, MOBILIS Foundation level answer to the problem at hand and verify hypotheses we conducted this study on a sample of employees, have been using descriptive analytical questionnaire was designed, composed of 22 paragraph to answer them to see how much information system on decision process, We have adopted in the analysis results and test hypotheses on statistical analysis software Spss and using a number of statistical methods: simple regression, analysis of variance and multiple regression by gradient method, the study found a range of results: significant differences Statistic between information system and effective decision making in Algeria for Mobile Communications Corporation.

Keywords: *System information, learn, Mobilis, organization, decision making.*

(JEL) Classification : M15 , L86, L96.

* المؤلف المراسل: **د.شهيد هدى**، الإيميل:-houdah09@gmail.com

1. مقدمة:

تعد المعلومات عصب الحياة في شتى أنواع التنظيمات خاصة المتصلة بالقطاع الاقتصادي، وذلك من خلال أهمية الدور الذي تلعبه في عملية اتخاذ القرارات، وترتبط نشاطات المنظمة، ومنها التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و تطوير نظم المعلومات، والحقيقة أن الحاجة المعلومات وضرورتها بالنسبة لمتخذ القرار تتزايد بصورة متزايدة كلما اتسعت وتعقدت مجالات وغايات القرارات المطلوب اتخاذها، فالقرار الذي يتم اتخاذه مع اختلاف وتباين مستوياته يظل محكوما، فان غياب المعلومات التي تحتاج اليها يجعل مهمة اتخاذ القرار بالغة الصعوبة والتعقيد، مما يدفع اعتماد مرجعية معلوماتية دقيقة يمكن للقائمين ببحث تلك المشكلات من دراستها وتحليلها بعمق وشمولية ويساعد على تكوين فهم مشترك حولها وتصورات متكاملة لمعالجتها بهدف الوصول الى اتخاذ قرارات مدروسة، وعلى هذا الأساس سنقوم في هذه الورقة بالتطرق إلى مفاهيم أساسية عن نظام المعلومات واتخاذ القرار.

1.1 مشكلة البحث:

وضمن هذا الإطار تبلورت فكرة الدراسة، حيث حرص الباحثان على دراسة أثر أبعاد نظام المعلومات على اتخاذ القرار في المؤسسة، لهذا جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي: **هل هناك أثر لنظام المعلومات على عملية إتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال –موبيليس-؟**

2.1 أهمية البحث: تستمد الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:

- تعد من أهم الموضوعات في الفكر الإداري الحديث، كونه مصدرا من مصادر التطوير والتجديد.

تسعى المنظمات إلى تبني إستراتيجية لإدارة الحديثة التي تسمح بمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، واستغلال الفرص.

- كما تستمد الدراسة أهميتها أيضا من أهمية المتغيرات التي تتم دراستها، والتي تسهم في إفادة المؤسسة محل الدراسة بصورة خاصة، والمؤسسات التي تعمل في نفس المجال بشكل عام. وذلك لما تمثله من دورا حاسما في نجاح المؤسسة وبقائها.
- أما من الناحية التطبيقية نظرا لقلة الدراسات والبحوث التي تناولت متغيرات موضوع نظام المعلومات واتخاذ القرار.

3.1 أهداف البحث: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الأتية:

- تحليل العلاقة بين واقع نظام المعلومات وعملية إتخاذ القرار.
- التعرف على أثر نظام المعلومات على عملية إتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس.
- التعرف على مدى تطبيق نظام المعلومات في مؤسسة موبيليس.

4.1 الفرضية الرئيسة للبحث: قامت الدراسة على فرضيتين رئيستين وهي كالاتي:

_ **الفرضية الاولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات عند مستوى الدلالة 0.05 على عملية اتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس.

_ **الفرضية الثانية:**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظام المعلومات عند مستوى الدلالة 0.05 على عملية اتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس.

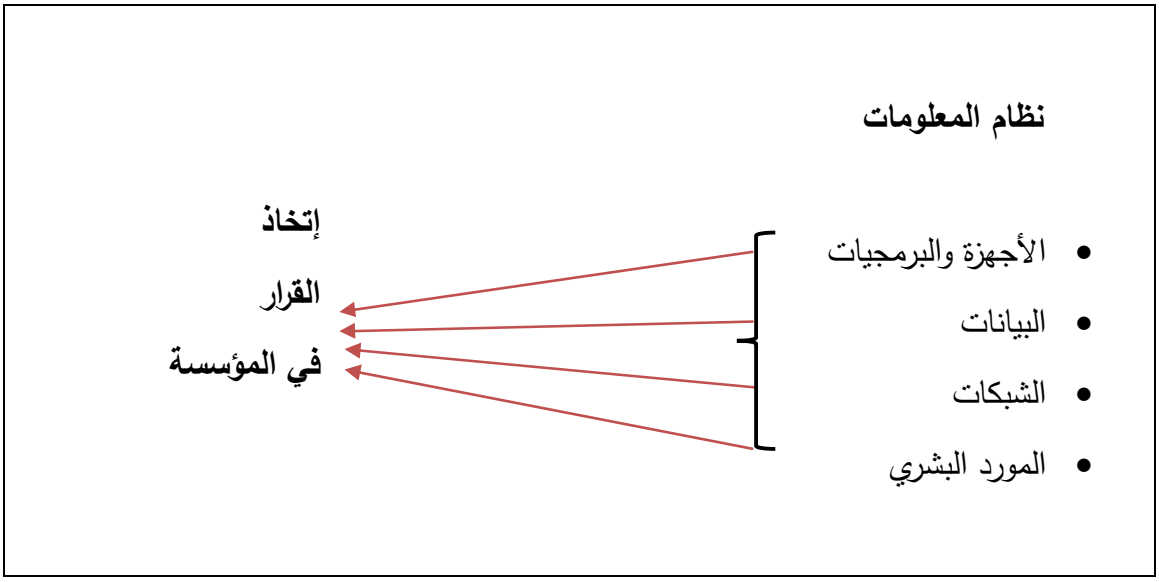
5.1 حدود البحث :

- **بشريا:** يتمثل المجال البشري للدراسة في عينة من موظفي مؤسسة موبيليس.
- **زمنيا:** تم إجراء الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا خلال الفترة أكتوبر 2018.
- **جغرافيا:** تمت الدراسة بولاية بشار، وبشكل أدق بمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.

6.1 متغيرات البحث : يتكون النموذج من نوعين من المتغيرات وهي:

- المتغير المستقل: ويتمثل المتغير المستقل للدراسة في نظام المعلومات، "الأجهزة والبرمجيات، البيانات، الشبكات، المورد البشري".
- المتغير التابع: يتمثل المتغير التابع للدراسة في إتخاذ القرار للمؤسسة.

يوضح الشكل رقم (01): **النموذج الافتراضي للدراسة.**



المصدر: من إعداد الباحثين

2. الجانب النظري للبحث :

1.2 مفاهيم عامة حول نظام المعلومات

إن حاجة المؤسسات للمعلومات اليوم أصبح ضرورة حتمية لمزاولة نشاطاتها المختلفة على أكمل وجه، وبصفة دائمة ومستمرة وتكون هذه المعلومات على شكل بيانات يتم تحويلها وفق نظام إلى معلومات.

1.1.2 مفهوم نظام المعلومات:

يمكن القول بأنه لا يوجد تعريف محدد لجودة المعلومات، حيث يختلف مفهوم الجودة باختلاف وجهات نظر منتجي ومستخدمي المعلومات، ففي الوقت نفسه يركز منتجي المعلومات على الدقة باعتبارها مقياس للجودة، أما مستخدمو المعلومات يركز على المنفعة والفاعلية والتنبؤ كمقياس للجودة.

تعرف المعلومات أنها "مجموعة من البيانات المنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث معنى خاص، تركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها للوصول إلى المعرفة واكتشافها" (***IzabellCalmi & Jordan Halin, 2000,p354***)

وتعرف أيضا على أنها "البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى وباتت مرتبطة بسياق معين. (***www.wikipedia.org/wiki) اطلع عليه، 2018/07/26***)

ويمكن تعرفها على أنها " أحد مكونات التنظيم، تختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل البيانات لاتخاذ القرارات إلى أطراف خارجية وداخلية"(***محمد إسماعيل محمد السيد، 2001، ص67***)

ويمكن إجمال مفهوم المعلومات على أنها مجموعة من البيانات يتم معالجتها يتم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها.

يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه: "مجموعة من المكونات التي تجمع أو تسترجع المعلومات وتعالجها وتحفظها وتنشرها من أجل المساعدة على اتخاذ القرار والتنسيق والمراقبة داخل المنظمة (***Kenneth Laudon &Jane Laudon, 2010,p18***)

ويعرفه البعض الاخر على أنه مجموعة الطرق والتقنيات والأدوات المستعلمة في انشاء واستغلال تكنولوجيا الحوسبة اللازمة للمستعملين واستراتيجية المؤسسة (***David Atissier&Valery Delaye, 2008, p49***)

وعرف أيضا على "أنه مجموعة العناصر التي تساهم في معالجة وفي دوران المعلومات داخل المنظمات. وهناك يضيف الى العامل التكنولوجي عاملا اخر بالغ الأهمية هو العامل البشري (Camille Rosenthal-Sabroux, Michel Grundstein)

من خلال التعاريف سالفة الذكر يمكن إعطاء تعريف لنظام المعلومات على أنه نظام المعلومات الإدارية مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة.

- **موارد نظام المعلومات**

يعتبر نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الموارد، البرامج، الأشخاص، البيانات، الإجراءات التي تسمح بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات في شكل بيانات من بينها:

1- المورد البشري: المورد البشري متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، وكذلك الاختصاصين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام، فالمستخدمين النهائيين أو المستخدمين "هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا محاسبين أو بائعين أو مهندسين أو زبائن وعلى هذا الأساس فان معظمنا مستخدمين للنظام"(***محمد الصيرفي، 2009، ص200***)

2- الأجهزة: يشتمل نظام الحاسوب المعاصر على أجهزة وبرمجيات إضافة الى البيانات ووسائل ومعدات الاتصال، والاتصالات بعيدة المدى المطلوبة (***Hitesh Gupta , 2011,p18***)

3- البرمجيات: لغرض أن تؤدي الحواسيب دورها المفيد في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشركة أو في المنظمة، فإن الأجهزة أو المكونات المادية للحواسيب تحتاج الى البرمجيات أو المكونات البرمجية لكي تؤدي عملها المطلوب (***Cpron, 2000, p49***)

4- قواعد البيانات: نظام إدارة قاعدة البيانات: عبارة عن برمجية خاصة تسمح للمنظمة بجعل بياتها مركزية، إدارتها بشكل كفؤ، وتمكنها من الوصول الى البيانات المخزونة عن طريق برامج تطبيقية، وعلى هذا الأساس فإن نظام إدارة قاعدة البيانات يؤدي الوظائف التالية:(***http://image.slidesharecdn.com***)

- إيجاد وإدامة قواعد البيانات.
- الحد من متطلبات الإعلان عن تعريف البيانات.
- التصرف كرابط بين برامج التطبيق من جهة، والأماكن الموجودة فيها الملفات البيانات.
- الفصل بين وجهات النظر المنطقية والمادية للبيانات.

5- الشبكات: الشبكة هي أول نظام اتصالات وضع لربط الحاسبات مع بعضها البعض وكذلك موارد الحاسبات بنفس الطريقة التي تتم لربط التليفونات مع بعضها البعض من خلال السنترالات. واحد أهم الأهداف من شبكات الكمبيوتر هو أن يتم ربط موارد الشبكات مع بعضها البعض كما يتم تبادل المحادثات التليفونية من خلال شبكة التيليفونات ولا يأخذ في الاعتبار إذا كانت موارد الشبكات في نفس المبنى أو خارجه ومن الموارد الموجودة في الشبكات الات الطباعة وحدات التخزين وبالتالي فإن الشبكات تقلل المسافات وتعطى إمكانية للمستخدم للحصول على معلومات في أي مكان كانت، أي أن الشبكات قد وضعت مبدأ جديد وهو الاتصال بدلا من الانتقال (***بن أم السعيد فتيحة، 2016، ص104-100***)

2.2 إتخاذ القرار في المؤسسة:

1.2.2 مفهوم إتخاذ القرار

يعد اتخاذ القرار الإداري واحد من أهم العمليات التسييرية، من تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة، وأكثرها تأثيرا في حياة الأفراد والمنظمات، وفي هذا الصدد تعددت التعاريف في مجال الإدارة لاتخاذ القرار الإداري يمكن عرضها فيما يلي:

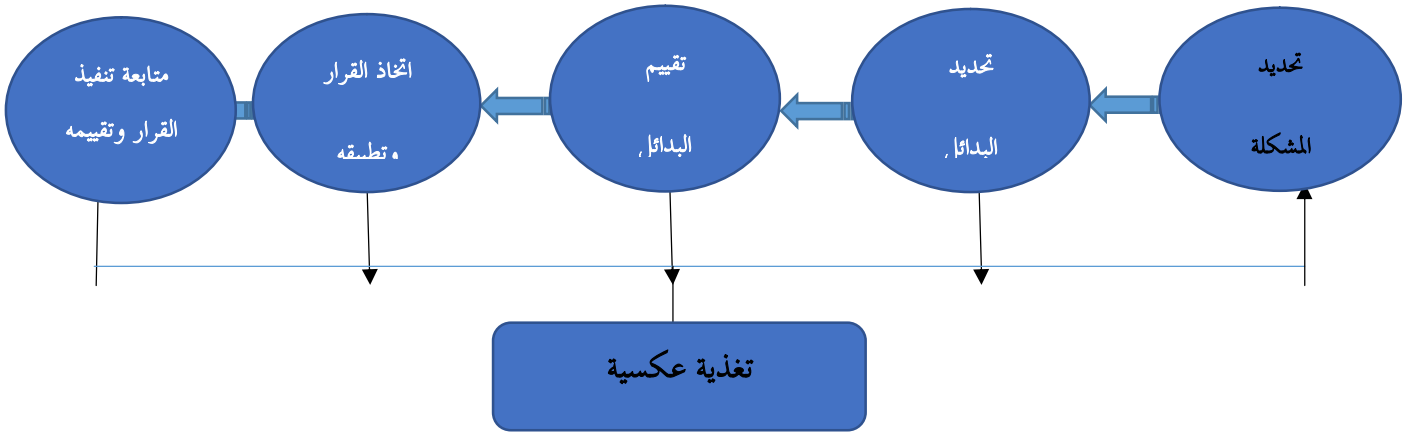
"برنارد" يرى أن: اتخاذ القرار عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي لا تكون في الغالب استجابات أتوماتيكية أو رد فعل مباشر (***نواف كنعان، 1992، ص73***)، أما "**Harisson**" فيعرف القرار الإداري بأنه: "خطة أو مرحلة من عملية مستمرة تتضمن عدة بدائل ترتبط بهدف أو أهداف، تدفع توقعات إنسان ما في الخطة إلى تحديد طرق لحل معين، والتزام يوجهه إلى بدل قوته العقلية وجهوده لتحقيق الأهداف (***Harrison,1975,p25***)،ويعرف علاء الدين محمود على أن "القرار عبارة عن عملية تشكل نظاما من العناصر المترابطة والمتفاعلة معا والتي تؤثر بعضها في بعض(***علاء الدين الغني محمود، 2011، ص166***).

ويعرف مؤيد الفضل أن "عملية اتخاذ القرارات بأنها اختيار بين أفضل البدائل وأفضل السبل لتحقيق الهدف، وهي اختيار لمدى كفاية الرؤساء وقدرتهم على تحمل المسؤولية والبث في الأمور(***مؤيد الفضل، 2010، ص33***)

ويمكن إعطاء تعريف شامل لاتخاذ القرار الإداري على أنه نتاج عملية منهجية عقلانية مبنية، على الدراسة والتفكير الواعي للوصول إلى حل مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل من بين مجموعة من البدائل المحتملة بغية تحقيق الأهداف المرجوة.

2.2.2 مراحل إتخاذ القرار

الشكل رقم (02): مراحل إتخاذ القرار



المصدر: عبد الجبار. خضر بخيث وآخرون؛ (2012)،"**استخدام بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الإدارية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد93، ص.3

3.2.2 مراحل إتخاذ القرار

تختلف معايير اتخاذ القرار باختلاف المواقف والحالات الإدارية، كما تختلف من حيث عمقها وشموليتها ونوعيتها وتركيبها، يمكن تصنيفها في ثلاث مجموعات: (***شمس الدين عبد الله شمس الدين، 2005، ص11***).

أولا/ من حيث نوعية المعيار: فتصنف القرارات إلى نوعين:

- **المعايير الكمية:** وهي المعايير القابلة للقياس الكمي، والتي يمكن التعبير عنها بالأرقام ذات الدلالات الإحصائية أو الرياضية أو الطبيعية أو الاجتماعية أو الاقتصادية كمقاييس النزعة المركزية، ومقاييس التشتت والانحراف، ومعاملات الارتباط والانحدار والتوابع الرياضية والأرقام القياسية والمؤشرات التي تعكس الجوانب الكمية للظاهرة كالأرباح والتكاليف عدد العمال والأطوال والأوزان والقيم والأسعار والأحجام وغيرها.
- **المعايير الكيفية:** وهي المعايير التي تعبر عن الحالة الذاتية للمشكلة ولاتقبل القياس الكمي أو من المتعذر قياسها كميا كالتشاؤم والحزن والفرح والذكاء وكل ما يتعلق بالجوانب المعنوية للقرار.

ومن الجدير بالذكر أن غالبية معايير اتخاذ القرار تحتوي على جوانب ومعان كمية وكيفية في ان واحد، يتم تجاوزها عند تصميم المعيار وإقراره.

ثانيا/ من حيث تركيبة المعيار: تصنف إلى:

- **معايير معقدة:** وهي المعايير المركبة ذات الصفة الشمولية، التي تعكس الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية العميقة للمشكلة، كمستوى المعيشة والقدرة الشرائية للمواطنين والمردود الاجتماعي للتوظيف الاستثماري في مجالات التصيع والتعليم وغيرها.
- **معايير بسيطة:** وهي المعايير البسيطة في تركيبها وذات صفة خصوصية تعكس جانبا بسيطا واحدا من جوانب المشكلة كالربح، والتكاليف، والحمولة والسرعة، والمسافة والقيم والأحجام وماشابه ذلك.

ثالثا/ من حيث التغير في الزمان: تصنف إلى:

- **معايير ستاتيكية:** هي تلك المعايير التي لا تتغير قيمتها بتغير الزمان، إلا أنه لابد من الملاحظة أن مثل هذه المعايير نادرا ما تكون في الحياة الاقتصادية والاجتماعية.
- **معايير ديناميكية:** تتغير قيمتها بتغير الزمان، كمية كانت أو كيفية، وهي الأكثر شيوعا في محيط الإداري الاقتصادي والاجتماعي كالقيم الأخلاقية والأذواق وكالمردود الاقتصادي، ودرجات الاشباع المادية، والأرباح والتكاليف وغيرها.

وهنا لابد من الإشارة الى أن متخذ القرار يمكن أن يستخدم أي نوع من أنواع المعايير في أي حالة أو موقف إداري انطلاقا من الهدف لما يمكن للمعايير أن تحمل صفات متعددة في ان واحد فتكون، على سبيل المثال، كمية ومعقدة وديناميكية في ان واحد ولكنها لا يمكن أن تكون معقدة وبسيطة في ان واحد.

3. الجانب الميداني للبحث:

- **دور جودة نظام المعلومات في دعم اتخاذ القرار في المؤسسة موبيليس -**

1.3 منهجية البحث:

يتناول هذا الجزء منهجية الدراسة، موضحا به مجتمع الدراسة وطريقة اختيار عينة الدراسة وإجراءات وخطوات بناء أدوات الدراسة، ووصفا للإجراءات التي أتبعت لتأكد من دلالات الصدق والثبات في أدوات الدراسة، وكيفية تطبيقها على مفردات الدراسة، والوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل بياناتها.

1.1.3 مجتمع وعينة البحث:

الجدول رقم (01): الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.

المتغير		العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	10	45.45
	أنثى	12	54.54
	المجموع	22	100
السن	أقل من 30	10	45.45
	30 الى 39 سنة	09	40.90
	40الى 49 سنة	02	9.09
	أكثرمن 50 سنة	01	4.54
	المجموع	22	100
المؤهل العلمي	ثانوي	01	4.54
	ليسانس	16	72.72
	دراسات عليا	04	18.2
	ما بعد التدرج	01	4.54

	المجموع	22	100
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	10	45.45
	5 الى 10 سنوات	08	36.36
	11 الى 16 سنة	00	00
	أكثر من 16 سنة	04	18.2
	المجموع	22	100
الصفة الوظيفية	موظف	20	90.90
	مسير "رئيس مصلحة"	02	9.09
	المجموع	22	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج **Spss v.24**

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من موظفي مؤسسة موبيليس، ولقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة المقدر حجمها 30 مفردة، حيث تم توزيع استمارة البحث على العديد من موظفي مؤسسة موبيليس، ولقد تم استرجاع 22 استمارة. 86.66% وبعد فحص الاستمارات لم يستبعد أي منها نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة.

2.1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences"، والذي يرمزله اختصارا بالرمز V24 "SPSS"كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي: مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل التباين الأحادي، اختبار ألفا كرونباخ.

2.3 تحليل ومناقشة نتائج البحث:

1.2.3 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة: فيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

يظهر من الجدول أعلاه أن أغلب موظفي مؤسسة موبيليس هم إناث وبنسبة تقدر ب: 60%، كما أن أغلبهم ينتمي إلى الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة تقدر ب 36.7%، كما أن نسبة 36.7% منهم حاملي

لشهادة ليسانس، أما فيما يتعلق بطبيعة المناصب التي يشغلونها ب: 53.3% هم موظفين، كما أن أقدميتهم أكثر من 16 سنة، وبنسبة تقدر ب: 40%.

2.2.3 صدق وثبات أداة الدراسة: يشير هذا المقياس إلى مدى صدق ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشمل عليها الدراسة وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت ألف كرونباخ أكبر من 0.60، وكلما اقتربت القيمة من الواحد 01 دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة. وبالنظر على البيانات الواردة في الجدول، نجد أن ألفا كرونباخ تراوح، لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

الجدول رقم(02): يوضح معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها

ثبات أداة الدراسة ومحاورها	الأبعاد	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"
	الأجهزة والبرمجيات	0.881
الجزء الأول: نظم المعلومات	البيانات	0.891
	الشبكات	0.823
	المورد البشري	0.763
	الثبات الكلي	**0.932**
الجزء الثاني: عملية إتخاذ القرار	مراحل إتخاذ القرار	0.863
الثبات الكلي لأداة الدراسة	-	**0.957**

المصدر: من أعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **Spss v24**

3.2.3 اختبار الفرضيات: سيتم إختبار الفرضيات بعد ما تم تحليل النتائج المحصل عليها عن طريق برنامج Spss وهي كالاتي:

- **اختبار الفرضية الرئيسية:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 نظام المعلومات وإتخاذ القرار، ولاختبار صحة هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط.

R	R-2	F	Tالمحسوبة	Sig	النتيجة
0.760	0.578	11.934	2.336	0.001	رفض فرضية العدم

المصدر: تحليل نتائج الاستبيان بالاستعانة ببرنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت 0.760 كما بلغ معامل التحديد 0.578، مما يعني أن 57.80% من التغير في عملية إتخاذ القرار يعود إلى التغير في نظام المعلومات.

وحيث أن قيمة t المحسوبة تساوي 11.934، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.660 وبما أن مستوى الدلالة المعتمد يساوي 0.001، وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي وجود أثر دو دلالة إحصائية لنظام المعلومات وعملية إتخاذ القرار.

- **اختبار الفرضية الثانية:** هنالك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأبعاد نظام المعلومات على عملية إتخاذ القرار في المؤسسة.

سيتم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد من خلال طريقة التدرج نحو الأمام لتحديد مدى تأثير كل عنصر من أبعاد نظام المعلومات في التأثير على عملية إتخاذ القرار، وكانت نتائج التحليل كما هي مبينة في الجدول الاتي:

الجدول رقم (03): يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

أبعاد نظام المعلومات/ إتخاذ القرار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-2	معامل التحديد المصحح R-2	تحليل التباين ANOVA			
				اختبار F للنموذج		اختبار t للنوذج	
				معامل قيمة التباين F	مستوى المعنوية	قيمة معامل t	مستوى المعنوية
الأجهزة والبرمجيات	0.748	0.560	0.413	16.207	0.000	3.454	0.003
البيانات			0.224	6.235	0.000	3.068	0.000
الشبكات			0.361	15.397	0.000	4.430	0.000
المورد البشري			0.139	4.427	0.000	5.457	0.002

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **Spss v24**

يوضح الجدول مساهمة موارد نظم المعلومات ' الأجهزة والبرمجيات، البيانات، الشبكات، المورد البشري" في عملية اتخاذ القرار وجهة نظر متخذي القرار بمؤسسة موبيليس، إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود مساهمة ذات دلالة معنوية لموارد نظم المعلومات من وجهة نظر موظفي مؤسسة موبيليس، إذ بلغ معامل

الارتباط R "0.748" عند مستوى "a.0.05 أما معامل التحديد R2 فقد بلغ " 0.560، أي أن ما قيمته "0.560" من التغيرات في عملية اتخاذ القرار بمؤسسة موبيليس، ناتج عن التغير في نظم المعلومات بمواردها، وهذا ما يؤكده التحليل التفصيلي للانحدار المتعدد، وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير أبعاد نظم المعلومات على عملية إتخاذ القرار عند مستوى معنوية 0.05 لموظفي مؤسسة موبيليس.

4. الخاتمة:

تكتسب المعلومات أهمية كبيرة لارتباطها العميق بتوسيع المعرفة وتنمية الوعي وإدراكهم لما يحيط بهم من ظواهر ومتغيرات مختلفة، وفي ظل عالمنا المعاصر أخذت المعلومات دورا كبيرا، ولذلك فإن تحقيق القدر المناسب لأهمية نظم المعلومات ودورها في عملية اتخاذ القرار يتحدد من خلال إعطاء الأولوية فيما يتخذ من قرارات وتطوير مجال المعلومات، إن الهدف الأساسي لنظم المعلومات هو إنتاج وتجميع وتوصيل المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات، وعليه تبدأ وظائف نظم المعلومات بتجميع البيانات وتنتهي بإنتاج وتوصيل المعلومات، حيث أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى مورد الأجهزة والبرمجيات، مورد البيانات، مورد الشبكات، مستوى المورد البشري لنظم المعلومات في مؤسسة موبيليس من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة لجميع الموارد، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين موارد نظم المعلومات" الأجهزة والبرمجيات، البيانات، الشبكات والمورد البشري" وعملية اتخاذ القرار.

- توصل البحث إلى عدد من النتائج هي:

1.4. النتائج النظرية:

- استطاعت نظرية النظم أن تعطي بعدا مميزا لكيفية معالجة المشاكل خاصة، حيث أسهمت بفعالية في التحكم في متغيراتها.
- تعد نظم المعلومات على درجة من الأهمية في المؤسسة من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الالمام بمكونات الواقع، لذا فان القيام بعملية اتخاذ القرار في أي من المجالات.
- يعمل نظام دعم القرار على توفير كلا من المعلومات الخاصة بالمشكلة المطروحة لحل المشاكل شبه المهيكلة التي أصبحت من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة.
- عملية إتخاذ القرار هي عصب النشاط الإداري وهي جوهر العملية الإدارية فهي تعد من أهم نشاطات الإدارة.

2.4. النتائج التطبيقية

- دلت النتائج على أن لنظام المعلومات تأثير إيجابي ومرتفع على فاعلية عملية إتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس حيث بلغ معامل الارتباط (0.74) بين المتغيرين.

- بينت الدراسة أن هناك تأثير لأبعاد نظام المعلومات على إتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس.

- إن الوصول إلى نتيجة أن المعلومات والأجهزة هي من ساهمت بنسبة كبيرة في تأثير على فعالية إتخاذ القرار لدى مفردات عينة الدراسة، وهذا دليل على أن مؤسسة موبيليس تعتمد بشكل كبير في إدارتها على نظام المعلوماتية واستخدام مختلف الأجهزة والبرمجيات.

- توجد مساهمة مباشرة ذات دلالة معنوية لموارد نظم المعلومات في دعم القرارات في مؤسسة موبيليس.

3.4. إقتراحات الدراسة

في ظل النتائج المتوصل إليها من خلال البحث يمكن عرض الاقتراحات التالية:

- يجب النظر للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بمنظور نظمي للإجابة عن التساؤلات التي تطرح على مستوى تنظيمي من خلال النظر اليها على أساس نظام مفتوح.

- تعزيز الخبرات الفنية والإدارية للموظفين في مؤسسة موبيليس من خلال عقد ورش العمل وتطويرهم على أفضل الممارسات العملية.

- تعزيز إمكانية الموظفين في مؤسسة موبيليس من خلال تمكينهم وتشجيعهم وتدريب وتعليم الموظفين لنظم دعم القرار.

- ضرورة تعزيز مدخلات نظام دعم القرارات بالمؤسسة موبيليس لتقديم مساهمات جديدة ومعاصرة في تقديم الخدمات واتخاذ القرارات.

5. المراجع:

1.5 المراجع العربية:

1. محمد إسماعيل. محمد السيد؛ (2001)، ***نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية***، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.

2. فايز. جمعة النجار، فالح. عبد القادر الحوري؛ (2008)، ***جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية – دراسة ميدانية في شركات صناعية الأدوية الأردنية***، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 30، العدد 02.

3. الفقي. عبد الاله؛ (2012)، ***نظم المعلومات المحسوبة ودعم اتخاذ القرار***، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.

4. شمس الدين. عبد الله شمس الدين؛ (2005)، ***مدخل في نظرية تحليل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية***، مركز تطوير الإدارة والإنتاجية، دمشق، سوريا.

5. فايز. جمعة، صالح. النجار؛ (2007)، ***نظم المعلومات الإدارية***، دار ومكتبة الحامد، عمان.

6. محمد. الصيرفي؛ (2009)، ***إدارة تكنولوجيا المعلومات***، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

7. بن أم السعد. فتيحة؛ (2016)، ***دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء والغاز للشرق قسنطينة***، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

8. علاء الدين. الغني محمود؛ (2011)، ***إدارة المنظمات***، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

9. مؤيد. الفضل؛ (2010)، ***المنهج الكمي في اتخاد القرارات الإدارية المثلى***، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن.

10.عبد الجبار. خضر بخيث، وآخرون؛ (2012)، ***استخدام بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الإدارية***، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 93.

11.نواف. كنعان؛ (1992)، ***القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق***، الطبعة 3، مكتبة دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن.

2.5 المراجع الأجنبية

1. http://ar.wikipedia.org/wiki الساعة 10.11 ,2017/07/26
2. Izabell Calmi et Jordan Halin, (2000)**, *Introdection à la gestion***, DUNOD, paris.
Kenneth Laudon et Jane Laudon, (2010), ***Management des systèmes d'information***, 11ème Edition, Pearson Education France.
3. David Atissier et Valery Delaye,(2008), ***Mesurer la performance du système d'informatiom***, Eyrolles, Paris.
4. Camille Rosenthal-Sabroux, Michel Grundstein, ***Un modèle de management de système d'information transposé d'un modèle de knowledge management***.. www.lamsade.dauphine.fr/FILES/publi819.pdf
5. Chantal Busse Nault, (2006), ***Martine Pretet, Economie et gestion de l'entreprise*****,** 4emed, Librairie Vuibert, Paris.
6. Harrison, F**, (**1975) ,***the managerial decision making process*****,** Boston, Houghton.
7. Hitesh Gupta,(2011), ***Management Information System*****,** first ed, New Delhi, India.
8. Cpron.H .L, (2000), ***Computers tool for information age***, Prenticce Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

http://image.slidesharecdn.com/random-141006041137-conversion-gate02/95/-9-638.jpg?