

نظم المعلومات الإدارية كمدخل لتحقيق التميّز في أداء منظمات الأعمال
**Management information systems as an entry point to achieve excellence
 in the performance of business organizations**

أ.د. بختي إبراهيم

وزاع محمد*

جامعة قاصدي مباح ورقلة

جامعة قاصدي مباح ورقلة

bekhti.brahim@univ-ouargla.dz

m.ouzaa@univ-dbk.m.dz

"مخبر: " الجامعة والمؤسسة الاقتصادية ودورها في التنمية المحلية المستدامة"

تاريخ القبول: 2022/02/12

تاريخ الاستلام: 2021/12/09

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى العمل على إبراز دور نظم المعلومات الإدارية في تميز أداء منظمات الأعمال، وقد أجريت سنة 2021 حيث اختار الباحثان عينة عشوائية مكونة من 80 موظفا في دراسة ميدانية على شركة موبيليس الجزائر، خلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيرا لنظم المعلومات الإدارية على التميّز في أداء المنظمات، وتوصلت إلى توفر كافة مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في شركة موبيليس للاتصالات، وإلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدامها كوسيلة للوصول إلى أداء عالٍ و متميز، كما أوصت الدراسة على اعتماد إدارة التميّز في المؤسسات الجزائرية لأثرها الكبير على الميزة التنافسية والعمل على تحسينها وتطويرها.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، أداء منظمات الأعمال، التميّز في الأداء.

تصنيف JEL : M150، M10، L860.

Abstract:

This study aims to work on highlighting the role of MIS in distinguishing the performance of business organizations. It conducted in 2021, where the researchers chose a random sample of 80 employees in a field study on Mobilis Algeria, The study concluded that there is an impact of MIS on the excellence in the organizations performance. Thus, it reached the availability of all MIS requirements in Mobilis Telecom, and the existence of a statistically significant effect to use it as a means to reach a high and distinguished performance. The study also recommended the adoption of excellence management in Algerian institutions due to its significant impact on competitive advantage and work to improve and develop it.

Keywords: Management information systems, business organizations performance, performance excellence.

JEL rating: M150, M10, L860.

* المؤلف المراسل: وزاع محمد m.ouzaa@univ-dbk.m.dz

1. مقدمة:

عرفت أغلب منظمات الأعمال في العصر الحديث تطورات هامة مست مختلف جوانبها وأثرت في العديد من مناحيها، مما نجم عنها تحديات كبيرة فرضتها التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تطلّب الوضع الحاجة إلى توفير أدوات وأنماط إدارية تتماشى مع هذا التطور الهائل في الإدارة، دون أن ننسى العامل البشري الذي هو أساس ذلك كله، فكل منظمة تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من الأداء للوصول إلى أفضل النتائج مع الحفاظ على الاستمرارية، لأن نجاح المنظمات الحديثة وبقائها في بيئة سريعة التغيّر والتقلّب يعتمد بصورة أساسية على نجاحها في إدارة أصولها المعرفية ورأس مالها الإنساني المبدع الذكي، مستثمرة القدرات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنتاج معارف جديدة واستثمارها ومن ثم الوصول إلى التميز والريادة. وعليه تسعى الدراسة إلى معرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على التميز في أداء منظمات الأعمال المعاصرة من خلال دراسة ميدانية في شركة موبيليس للاتصالات.

مشكلة الدراسة:

تم التركيز في هذه الدراسة على أهمية نظم المعلومات الإدارية في الرّفْع من مستوى أداء منظمات الأعمال نحو البروز والتميز عن مثيلاتها، ويمكن تحقيق الغرض من الدراسة عن طريق الإجابة على التساؤل التالي:

ما هو أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على التميز في أداء منظمات الاعمال في شركة موبيليس الجزائر؟

وينبثق عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى الأداء الذي تتمتع به شركة موبيليس؟
2. ما مدى توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الإدارة المركزية لشركة موبيليس الجزائر، وما هو أثر تلك المستلزمات في تحقيق تميز الأداء لدى الشركة؟

وبذلك نستطيع تحديد فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على التميز في أداء في شركة موبيليس.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر كل من مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، الشبكات، التنظيمية) على تميُّز أداء شركة موبيليس الجزائر.

أهداف الدراسة

- الهدف من هذه الدراسة هو الوصول إلى النقاط التالية:
- التعرف على مدى أهمية نظم المعلومات في المساعدة على الرفع من أداء منظمات الأعمال وصولاً إلى درجة التميُّز.
- بيان واقع نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال، والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن أن تحدثه على أداءها.
- مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تسهيل العمل الإداري وتخفيض التكلفة.
- التعرف على أهم العناصر الداعمة للوصول إلى أداء مميِّز لمنظمات الأعمال في بيئة المعاصرة التي تأثر فيها النجاحات والإخفاقات وبشكل متسارع جداً.

أهمية الدراسة

- تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:
- تبرز أهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوعاً حيويًا في المنظمات المعاصرة ألا وهو التميُّز في الأداء وعلاقته بنظم المعلومات الإدارية، خاصة مع الانفجار المعلوماتي الكبير في عصر المعرفة والاقتصاد الرقمي.
- أيضاً، أهمية الدور الذي يلعبه التميُّز في الأداء وما ينعكس تحقيق هذا المفهوم على حاضر ومستقبل المنظمات ونجاحاتها، الأمر الذي يستوجب الاهتمام بأنظمة المعلومات الإدارية لتحقيق التميُّز في أداء المنظمات وكفاءتها وفعاليتها.
- أما الأهمية العملية فتتمثل بما تقدمه الدراسة الميدانية من فائدة للشركة محل البحث بتحليل الواقع الفعلي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية فيها، والوقوف على أهم المشاكل التي تعترضها، والعمل على وضع حلول مناسبة لها، وأيضاً بما نصل إليه من نتائج تبرز دور نظم المعلومات في الرفع من مستوى أداء منظمات الأعمال إلى مستوى يجعلها تميز عن مثيلاتها، وتوصيات لتوسيع مجالات تطبيقها وتعزيز فاعليتها.

الدراسات السابقة

- دراسة (Abdul Ghafoor، 2016) " Impact of Management Information System on the Performance of the Organization (Profitability,

(Innovation, and Growth" ، هدفت الدراسة إبل تبیان تأثير نظام المعلومات الإدارية على أداء المنظمة من خلال تحليل 31 منظمة مختلفة في باكستان. تم جمع البيانات الأولية باستخدام أسلوب أخذ العينات، تم اختيار 200 مستجيب عشوائيًا من 31 منظمة من خلال استبيان منظم. معدل الاستجابة 100٪. الهدف من هذه الدراسة هو إظهار كيف يعطي نظام المعلومات الإدارية تأثيرًا إيجابيًا على أداء المنظمة وكيف يمكن أن يزيد الربحية والابتكار ونمو المنظمة. تم تطبيق اختبار الانحدار والارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات. تظهر النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين أداء المنظمة ونظام المعلومات الإدارية. كما خلصت إلى أن نظام المعلومات الإدارية مفيد للغاية لتعزيز أداء المنظمة من حيث الربحية والابتكار والنمو. حيث يلبي نظام المعلومات الإدارية الاحتياجات المتنوعة من خلال مجموعة متنوعة من الأنظمة مثل نظام الاستعلام ونظام التحليل ونظام النمذجة ونظام دعم القرار.

- (إسماعيل غنيم، 2017)، "أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية"، هدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تعزيز بناء المنظمات الذكية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية، واستعمل في البحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وبلغ مجتمع الدراسة (87) موظفًا لدى الكليات التقنية في قطاع غزة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين موارد نظم المعلومات الإدارية وتعزيز بناء المنظمة الذكية وأبعادها، كما خلصت إلى وجود أثر واضح لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وتعزيز بناء المنظمة الذكية، وأوصت الدراسة بأهمية استمرار الكليات في رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية وتوفير أحدث الأجهزة والمعدات اللازمة لإتمام العمل في الكليات ومواكبة التطورات، واختيار العاملين المؤهلين والمختصين واستخدام حزم برمجية شاملة في أكثر من نشاط في الكليات، مع العمل على تحديثها باستمرار.

- دراسة (ياسر حسن المعمري، 2014) "Factors Affecting Successful Adoption of Management Information Systems in Organizations towards Enhancing Organizational Performance"، استعرض الباحثون في هذه الورقة الأبحاث الأخرى في مجال اعتماد نظم المعلومات الإدارية في المنظمات. وهي عبارة عن تجميع من المؤلفات والمقابلات مع بعض موظفي شركات الاتصالات في اليمن، حيث تم

اقترح إطار نظري يأخذ في الاعتبار التكنولوجيا، الأبعاد التنظيمية والأفراد التي قد تؤثر على اعتماد نظم المعلومات الإدارية في المنظمات، وخلصت الدراسة إلى أنه يجب على المنظمات فهم العوامل التي تؤثر على التبني الناجح لنظام المعلومات الإدارية من أجل تعزيز الأداء التنظيمي. كما تم اقتراح إطار نظري لتطوير الفرضيات على أساس سبعة عوامل صنفت إلى ثلاث فئات وهي العوامل التكنولوجية والعوامل التنظيمية وعوامل الأشخاص. حيث سيؤثر تنفيذ هذا النموذج في المؤسسة على الفائدة المتصورة ورضا المستخدم تجاه تعزيز الأداء التنظيمي.

وما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تناولت موضوعا حديثا لجهة التطور التكنولوجي، فهو يدرس نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة والرقى بها إلى حد التميز، كما أنه من المواضيع حديثة الدراسة وأيضا قل تناوله -حسب علم الباحثين-، حيث يعالج جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شق نظم المعلومات الإدارية وأثارها على مفهوم معاصر ألا وهو التميز في أداء منظمات الأعمال ومدى أهمية هذا الأخير على نجاح المنظمات وديمومة استمراريتها.

2. الأدبيات النظرية

1-2. مفهوم نظم المعلومات الإدارية

أولا: تعريف نظم المعلومات الإدارية:

يعرفها غنيم " مجموعة من العناصر والأجزاء والجراءات المترابطة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تعمل على تجميع وتصنيف وتخزين واسترجاع المعلومات، بهدف دعم عملية اتخاذ القرار." (غنيم، 2017، ص:19)

وعرفها Zerrouki على أنه ليس نظاما لأجهزة معلوماتية وأجهزة اتصالات سلكية ولاسلكية فحسب، ولكن قبل كل شيء هو منظمة للموارد تهدف إلى معالجة المعلومات، إما لإنتاجها أو للتحكم فيها، ويمثل جميع العناصر المشاركة في إدارة ومعالجة ونشر المعلومة داخل المنظمة. (Zerrouki, 2015, p:8)

حسب **Mu Zhou** "يتكون نظام المعلومات الإدارية من الأجهزة والمعدات والأشخاص التقنيين وأدوات أخرى ذات الصلة، يعمل هذا النظام بشكل أساسي على إدارة المعلومات اللازمة من طرف المستخدمين، و هو نظام معلومات يخدم العمليات الإدارية حيث يساعد على معالجة البيانات وصنع القرار." (Zhou, 2021, p:5)

يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية على أنها مجموعة من العناصر المرتبطة مع بعضها البعض، حيث تتمثل في العناصر المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية التي تتداخل وتتفاعل فيما بينها بهدف المساعدة على الوصول إلى القرارات المناسبة، مما يساهم في زيادة الكفاءة والفاعلية في تأدية المهام، ومنه الرفع في مردودية وإنتاجية المؤسسة، إذا فنظم المعلومات ترتبط ارتباطا وثيقا بالواقع العملي في المنظمات التي تعتمد على المعلومات لاتخاذ أي قرار داخل بيئة العمل.

ثانيا: مستلزمات نظم المعلومات الإدارية

مستلزمات نظم المعلومات: نستطيع تحديد مستلزمات نظم المعلومات الإدارية على النحو التالي: (الفراج، 2020، ص:33)

المستلزمات البشرية: تتمثل في المستخدمين لنظم المعلومات، والتقنيين المكلفين بالصيانة والاصلاح والمبرمجين ومطوري النظم، ومسؤولي الأمن المعلوماتي.

المستلزمات المادية: جميع الأجهزة والمعدات التي من شأنها أن تستعمل في جمع وتخزين ومعالجة البيانات، ويعدّ جهاز الحاسب الآلي من بين أهم المستلزمات المادية، وأجهزة الإدخال والإخراج والتخزين المختلفة، أجهزة الإتصالات والشبكات التي تربط الحواسيب ببعضها.

المستلزمات البرمجية: تتمثل في نظم التشغيل والبرمجيات والتطبيقات، كبرمجيات النظام والبرامج التطبيقية، التي تمتاز بالتكامل في بياناتها وتضمن أمن وسلامة المعلومات.

المستلزمات التنظيمية: هي الإجراءات التي تقوم بها الإدارات لدعم وتحسين نظام المعلومات القائم باستمرار، مع الصيانة الدورية للبرمجيات والسهر على أمن وسلامة وسرية المعلومات.

2-2. مفهوم التميّز في أداء منظمات الأعمال

أولا: تعريف تميّز الأداء

اختلف الباحثون والكتاب حول تعريف اصطلاحي موحد لكلمة التميّز نذكر بعضها:

يرى عيسى خليفي أن " التميّز ليس نظرية في علم التسيير، بل هو مفهوم كلي وشامل غير قابل للتجزؤ، بمعنى أنه لا يتصور أن تكون مؤسسة ما متميزة في مجال معين بينما ينهار الأداء في مجالات أخرى، كما يعتبر التميّز محصلة لمجموعة من الأعمال والقيم تتبناها المؤسسة لتحقيق من خلالها الرضا لمختلف الأطراف داخليا وخارجيا بالنسبة للمؤسسة، والأفضلية في تخصيص الموارد،

والتميز أيضا ليس غاية في حد ذاته، بل هو وسيلة لتحقيق الرضا، إبتداء من رضا الله عز وجل إلى رضا أصحاب المؤسسة، ثم إلى رضا العملاء ورضا المجتمع ككل". (مداح، 2020، ص:384)

يعرف تميز الأداء على أنه: "الريادة والإبداع في تقديم المنتجات والخدمات تحقيق نتائج مبهرة ترضي العملاء والمساهمين والعاملين، وهو مستوى الأداء الوحيد المقبول في عصر التنافسية والعولمة، وعصر الانترنت وتقنيات الإعلام والاتصال وعصر سيادة العقل البشري". (الصمد، 2016، ص:121)

ثانيا: مفاتيح تميز الأداء

هي عبارة عن مجموعة من التوجهات الإدارية التي تساعد المنظمة على تحقيق التميز في الأداء، وتعتبر عن مجموعة من السلوكيات التي تهدف إلى توفير الظروف والآليات والأدوات للقيام بأداء يتوافق مع رغبات ذوي المصلحة، وأهم هذه المفاتيح: (خليبي، 2017، ص:10)

- تنمية وتفعيل التوجه لإرضاء العملاء.
 - الإلتزام بمفاهيم ومهارات الإدارة السليمة.
 - تنمية آليات التفكير المنظومي والالتزام منهجية علمية في بحث المشكلات واتخاذ القرارات.
 - تنمية وتوظيف الرصيد المعرفي المتجدد للعاملين.
 - أن يكون التدريب واجبا وظيفيا متصلا ومتجددا لكل العاملين على اعتبار أن التدريب جهد نظامي متكامل ومستمر.
 - قيادة إدارية ناجحة تتميز بروح المخاطرة و التميز.
 - تحقيق النمو والنجاح ونتائج متميزة مقارنة بالمنافسين بالسوق.
 - توفر نظام معلوماتي متفوق وآمن يدفع بالمنظمة إلى التميز والإنفراد.
3. دور نظم المعلومات في تميز أداء منظمات الأعمال

توصل الكثير من الباحثين فيما يخص الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية الفعالة في الرفع من أداء منظمات الأعمال إلى درجة التميز العديد من النتائج منها:

يرى James أن المنظمات تسعى إلى تحقيق الأداء المتميز من خلال توفير مستلزمات وإتباع أساليب وخطوات معينة أهمها جمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة ب: (عوامل الضعف، القوة، الفرص، والتهديدات، التطور التكنولوجي، الأسواق، تفضيلات المستهلك، المنافسة والبيئة التنظيمية، والقدرة على تنفيذ الخطط الإستراتيجية)، وهو الدور المنوط بنظم

المعلومات الإدارية والذي يسهم بقوة في تحقيق أداء متميز لمنظمات الأعمال في بيئة التغيرات المعاصرة. (James R.Evans, 2010, p:33)

يرى Quaddus أنه يمكن لنظم المعلومات أن تساهم في تحقيق التميز ، حيث يمكن أن تستعمل لتطوير ميزات متميزة أو/وتخفيض مزايا التميز للمنافسين (Quaddus, 2013, p:28).

ترى Fatima أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في رفع مستوى أداء المنظمات ولا سيما في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية، من خلال ما توفره من معلومات في الوقت المناسب، ومن خلال الاستفادة المثلى من هذه النظم وأدواتها المختلفة. (Fatima, 2017, p:315)

وترى (حنين) أن لنظام المعلومات الإدارية دور مهم في (نجاح المنظمات، صنع القرار، إمداد مراكز صنع القرارات بالمعلومات الضرورية، تكامل وظائف المنظمة، تحقيق المزايا التنافسية)، وسواء تم استخدام واحد من هذه الأساليب أو مجموعها فإن الهدف المنشود سيكون متفردا ومتميزا على نحو أفضل من المنظمات الأخرى ويساهم نظام المعلومات الإدارية في اعتماد هذه الأساليب أو تعزيز استخدامها بشكل كبير. (حنين، 2021، ص:259-260)

منجية البحث وأدواته: إتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، للوصول إلى معرفة واضحة لعناصر مشكلة البحث، وتحليل واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية، وتحديد الأثر الذي يحدثه على أداء منظمات الأعمال ويدفعها إلى تميزها، وتم الإعتماد على الاستبانة كأداء في جمع المعلومات الأولية.

4. مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مختلف المستويات الإدارية لشركة موبيليس التي تعتمد في إنجاز مهامها على نظم المعلومات الإدارية ، وتم توزيع استمارات الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 80 واسترجاع 64 استبيان قابل للتحليل الإحصائي أي ما نسبته 80% من حجم العينة. وقسمت الاستبانة إلى جزئين:

الجزء الأول: ويشمل مجموعة من الفقرات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة وتشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

الجزء الثاني: ويشمل مجموعة فقرات تتعلق باستجابات الباحثين حول أثر نظم المعلومات على التميز في الأداء، وينقسم الجزء الثاني إلى قسمين، القسم الأول يتعلق بالمتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإدارية والذي يتضمن خمسة محاور بما مجموعها 43 فقرة المستلزمات المادية (1-7) مستلزمات البرمجية (8-13) المستلزمات البشرية (14-20) مستلزمات

الشبكات (25-21) المستلزمات التنظيمية (26-31) والقسم الثاني يتمثل في المتغير التابع المتميز في أداء منظمات الأعمال بـ 12 فقرة (32-43).

صدق أداة الدراسة: تم عرض استبيان الدراسة على 5 محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة ممن يشهد لهم بالكفاءة والدراية في مجال البحث العلمي والإشراف على الدراسات وتحكيم الاستبيانات وذلك للتحقق من صدقها والتأكد من مدى انتماء الفقرات إلى مجالاتها والتأكد من صياغتها اللغوية ومدى مناسبتها.

ثبات الأداء: تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي وقد بلغ هذا المعامل بالنسبة للأداة ككل 0.975، في حين بلغ بالنسبة لمحور استخدام نظم المعلومات قيمة 0.972، أما بالنسبة لمحور التميز في أداء منظمات الأعمال فقد بلغ هذا المعامل قيمة 0.946.

تبين مما سبق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للإجابات على فقرات الاستبيان ككل بلغت أكبر من (0.95)، وهي درجة ثبات عالية وقوية، الأمر الذي يجعله مقبول لغرض الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 22:
- استخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة.

- استخدام تحليل الارتباط الخطي وأيضا نموذج الانحدار الخطي المتعدد لبيان مدى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على التميز في الأداء.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق تماما، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما) لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان التالية على التوالي لمقياس الدراسة (1، 2، 3، 4، 5) وقد تم اعتماد المعيار الإحصائي التالي لتفسير تقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المقياس وكذلك على كل محور:

من 1- 2.59 مستوى منخفض، من 2.60- 3.39 مستوى متوسط، من 3.40- 5 مستوى مرتفع.

5. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولا- خصائص عينة الدراسة: شملت الدراسة على المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والجدول التالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه المتغيرات.

الجدول رقم 01: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	32	50
	أنثى	32	50
العمر	بين 20 – 35 سنة	20	31.3
	من 36 – 50 سنة	42	65.6
	أكبر من 50 سنة	2	3.1
المؤهل العلمي	ثانوية / معهد تكوين	16	25
	شهادة جامعية	46	71.9
	دراسات عليا	2	3.1
المستوى الوظيفي الحالي	إدارة دنيا	12	18.8
	إدارة وسطى	17	26.6
	إدارة عليا	35	54.7
عدد سنوات الخبرة	أقل من 7 سنوات	15	23.4
	بين 8 – 15 سنة	43	67.2
	أكثر من 16 سنة	6	9.4

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم 01 التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، حيث يلاحظ أن الذكور تتساوى مع الإناث بنسبة 50% لكل منهما، أما من حيث العمر فنجد أن الفئة العمرية من 36-50 سنة هي الفئة الأعلى بنسبة 65.6%، تليها الفئة من 20-35 سنة 31.3% وتأتي الفئة أكثر من 50 سنة كأخر فئة بنسبة 3.1%، يتبين من ذلك أن الشركة تميل إلى توظيف الشباب من الجنسين، وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد تبين أن ما نسبته 71.9% هم من حملة الشهادات الجامعية (ليسانس- ماستر ومهندسين)، وما نسبته 25% من المستوى الثانوي فما فوق، وما نسبته 3.1% من حملة شهادة الماجستير، ويتبين من ذلك أن الشركة تميل إلى توظيف حاملي الشهادات الجامعية، أما بالنسبة إلى المستوى الوظيفي الذي ينتهي إليه المبحوثون فقد تبين أن ما نسبته 18.8% من المبحوثين يعملون في الإدارة العليا وما نسبته 26.6% ينتمون إلى الإدارة الوسطى، وما نسبته 54.7% هم من موظفي الإدارة الدنيا، وبالنظر إلى سنوات الخبرة نجد أن من تقل خبرتهم عن 7 سنوات يمثلون ما نسبته

23.4% ومن تتجاوز خبرتهم 16 سنة فيمثلون 9.4% أما النسبة الأكبر فهي من نصيب الفئة الوسطى ب 67.2% .

ثانيا: التحليل الإحصائي ومناقشة فرضيات البحث:

التساؤل الأول: ما هو مستوى الأداء الذي تتمتع به شركة موبيليس وهل يمكن القول أنها وصلت لدرجة التميُّز في الأداء؟ للإجابة على التساؤل قامت الدراسة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات محور " التميُّز في أداء منظمات الأعمال" وللمحور ككل، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 02: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات البشرية

الرقم	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	تمكن الأنظمة المستخدمة العاملين من أداء أعمالهم بكفاءة وفعالية.	0,853	3,96	مرتفع
2	يشجع مديرك العاملين على تحقيق التميُّز في أداء الشركة	0,826	3,98	مرتفع
3	تساهم شبكات الاتصال المتوفرة في زيادة كفاءة الاتصال والتفاعل ما يمنحها ميزة عن مثيلاتها	0,776	4,03	مرتفع
4	الحفاظ على سرية المعلومات وأمنها يؤدي إلى رفع من أداء الشركة	0,753	4,06	مرتفع
5	توفر نظام متكامل للمعلومات لدعم اتخاذ القرار يفضي الى التميُّز في أداء الشركة.	0,786	4,01	مرتفع
6	تعي جيدا الادارة العليا وجود اهمية لاستخدام نظم المعلومات لتحقيق التميُّز في الأداء العام للشركة.	0,858	3,84	مرتفع
7	تسعى الشركة باستمرار الى تحقيق التميُّز في الأداء.	0,888	3,93	مرتفع
8	تفقه جيدا الإدارة العليا أن التميُّز عامل مهم في تطوير الشركة واستمراريتها.	0,931	4,07	مرتفع
9	تهتم الإدارة العليا في الشركة باقامة الدورات التخصصية التي ترمي الى تعريف موظفيها باهمية التميُّز في الأداء.	0,940	3,93	مرتفع
10	تطور الشركة معرفة موظفيها بشكل دوري ومستمر من	0,885	3,90	مرتفع

			خلال الدورات المتخصصة.	
مرتفع	3,93	0,906	تقوم الشركة بتطوير الالتزام بالمنهجية العلمية في البحث عن المشاكل واتخاذ القرارات.	11
مرتفع	3,90	0,971	تقوم الشركة بإشراك القادة البارزين في رسم أهداف الشركة وخطتها الإستراتيجية.	12
مرتفع	3,95	0,695	محور تميز الأداء	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم 02 يتبين لنا أن جميع إجابات أفراد العينة على فقرات محور تميّز أداء منظمات الأعمال بمستوى إستجابة مرتفع، وتراوح المتوسطات ما بين (3.90-4.07)، حيث جاءت الفقرة (8) بالدرجة الأولى والتي تنص على (تفقه جيدا الإدارة العليا أن التميّز عامل مهم في تطوير الشركة واستمراريتها) ، بينما جاءت الفقرة (4) في الدرجة الثانية، وأنت الفقرة (6) كدرجة أخيرة، كما نلاحظ أيضا أن الإنحرافات المعيارية أتت جميعها بنسب ضئيلة الأمر الذي يدل على اتفاق وعدم تشتت إجابات المبحوثين، وبلغ المتوسط الكلي للمحور (3,95)، وعليه يمكن القول أن مستوى التميّز في أداء منظمات الأعمال في شركة موبيليس في ضوء استخدام نظم المعلومات الإدارية هو مستوى مرتفع من التميّز ، وللنظم دور ملحوظ في تحقيق تميّز الأداء ورفع كفاءة الشركة والرفع من أداء الموظفين والتفرد في تقديم خدمات مميزة للعملاء وكسب رضاهم وتحقيق ميزة تنافسية في بيئتها الخارجية، واتخاذ قرارات مناسبة وتحقيق الريادة اعتمادا على بيانات كافية وموثوقة.

جدول رقم 03: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات المادية

الرقم	الفقرة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	تتوفر شركة موبيليس على أجهزة ومعدات حديثة وملائمة لتكنولوجيا المعلومات	0,863	3,98	مرتفع
2	توفر شركة موبيليس على شبكة اتصال داخلية وخارجية لتسهيل المعاملات البنينة	0,854	4	مرتفع
3	توفر شركة موبيليس لموظفيها خدمة الانترنت على حواسيبهم وهواتفهم النقالة لتبسيط العمل أكثر	0,845	3,87	مرتفع
4	تتوفر موبيليس على قاعدة بيانات مركزية شاملة لجميع عمليات ومعاملات الشركة	0,835	4	مرتفع

مرتفع	3,96	0,815	توفر الشركة معدات ملائمة تتسع لقواعد البيانات تتيح حفظ وتخزين كافة المعلومات إلكترونياً	5
مرتفع	3,98	0,983	تعتمد الشركة على شبكة اتصال الكترونية بينها وبين كافة فروعها في جميع الولايات	6
مرتفع	3,89	0,910	يقوم التقنيون بتفقد وصيانة كافة الأجهزة والمعدات ذات الصلة بنظم المعلومات دورياً	7
مرتفع	3,95	0,739	المستلزمات المادية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم 03 أن الفقرتين (02 و 04) كانتا أعلى درجة من المتوسطات الحسابية الأخرى وهما على التوالي (توفر شركة موبيليس على شبكة اتصال داخلية وخارجية لتسهيل المعاملات البيئية) ، (تتوفر موبيليس على قاعدة بيانات مركزية شاملة لجميع عمليات ومعاملات الشركة) ، حيث جاءت جميع الفقرات بدرجة استجابة مرتفعة، ومن خلال الملاحظة تبينت الدراسة أنه تتوفر شركة موبيليس على قاعدة بيانات مركزية شاملة وفي نفس الوقت تتوفر على شبكة اتصال داخلية تسمح بتسهيل العمليات والمعاملات الداخلية وشبكة اتصال خارجية تسمح بالتعامل مع جميع فروعها المنشرة على ربوع التراب الوطني الأمر الذي يرجع بالإيجاب على عامل الجهد والزمن والتكاليف المتعلقة، كما أن خدمة الانترنت متوفرة لجل الموظفين لتسهيل التعامل البيئي، كما أن الفريق التقني بالشركة يتفقد الأجهزة والمعدات التي يصفها المبحوثون على أنها حديثة وملائمة ويعملون على صيانتها دورياً، أما المتوسط الإجمالي فبلغ (3.95) بانحراف معياري (0.739) الأمر الذي يدل على اتفاق آراء المستجوبين حول توفر المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية في الشركة بشكل مرتفع ودرجة عالية، خاصة ما تعلق بالبنية التحتية بجميع الأجهزة والمعدات، مع وفر الصيانة الدورية لكافة المستلزمات المادية.

جدول رقم 04: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد مستلزمات البرمجيات

الرقم	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	تتوفر الشركة على برمجيات وتطبيقات تتلاءم مع متطلبات العمل.	0,987	3,90	مرتفع
2	سهولة الاستخدام هي سمة تتميز بها البرامج والتطبيقات الحاسوبية التي تتوفر عليها شركة موبيليس.	0,982	3,95	مرتفع
3	توفر شركة موبيليس البرامج والمعلومات للموظفين كل حسب نطاق عمله بالكمية والدقة المناسبتين.	1,021	3,93	مرتفع

مرتفع	4	0,992	تحديث البرامج والتطبيقات يتم وفق ما يتناسب مع احتياجات وطبيعة عمل كل موظف.	4
مرتفع	4	1,007	تتوفر شركة موبيليس على نظام أمن معلوماتي فائق الحساسية والسرية.	5
مرتفع	3,98	0,967	تستخدم أنظمة تشغيل قياسية وموحدة لدى جميع فروع الشركة	6
مرتفع	3,96	0,879	مستلزمات البرمجيات	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم 04 يتضح أن متوسطات الفقرات كانت ما بين (3.90 – 4) أي درجة استجابة مرتفعة، وبرزت الإجابات المتعلقة بالفقرتين 4-5 بأعلى الدرجات أي أن تحديث البرامج والتطبيقات يتم وفق ما يتناسب مع احتياجات العمل، كما أن الشركة تتوفر على نظام أمن معلوماتي فائق السرية.

جدول رقم 05: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات البشرية

الرقم	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	لدى كافة الموظفين التأهيل والمهارات الكافية لاستخدام أنظمة المعلومات الإدارية	0,950	3,95	مرتفع
2	تتوفر شركة موبيليس على مهندسين ذوي كفاءة عالية لحل المشاكل التقنية	0,770	4,09	مرتفع
3	تتوفر شركة موبيليس على مطورين للبرمجيات بما يتناسب واحتياجات العمل	0,806	4,12	مرتفع
4	تسهل مديرية نظم المعلومات على تذليل الصعوبات للعاملين في استخدامهم للشبكات و الأنظمة البرمجية	0,805	4,04	مرتفع
5	يدرك العاملون بمديرية نظم المعلومات احتياجات كل موظف من النظام	0,845	4,01	مرتفع
6	يوجد هناك تكامل بين العاملين بمديرية نظم المعلومات والموظفين في شركة موبيليس بخصوص شؤون العمل	0,925	4	مرتفع
7	تحترم مديرية نظم المعلومات بالشركة المواعيد الزمنية لأنشطتها السنوية التي خططت لها مسبقا	0,910	4,10	مرتفع
مرتفع	المستلزمات البشرية		4,04	0,705

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تبين لنا من خلال الجدول رقم 05 أن درجة الاستجابة للفقرات كانت مرتفعة جداً ولعل أعلاها الفقرة 3 التي جاءت (تتوفر شركة موبيليس على مطورين للبرمجيات بما يتناسب واحتياجات العمل) ب 4.12، ما يؤكد وجود كوادر ذوي كفاءات عالية فيما يتعلق بحل المشاكل المصاحبة للجانب التقني لنظم المعلومات من حيث التقانة وحلول المشاكل المتعلقة بالأجهزة والمعدات المستعملة في العملية الإدارية وفي نفس الوقت التدخل في الوقت المناسب لحل المشكلات الإدارية المصاحبة، كما ان درجة الإستجابة الكلي لشق المستلزمات الالبشرية كان مرتفعاً أيضاً ما يعكس توفر الشبكة على طاقات بشرية منافسة يعتمد عليها لتحقيق أهداف الشركة.

جدول رقم 06 : إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد مستلزمات الشبكات

الرقم	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	توفر الشركة شبكات متناسب واحتياجات العمل	0,824	4,04	مرتفع
2	تمتاز الشبكات المتوفرة بكفاءتها في إنجاز العمل المطلوب	0,872	4	مرتفع
3	لا توجد انقطاعات وأعطال في الشبكات المستخدمة	0,923	3,85	مرتفع
4	عملية الصيانة الخاصة بالشبكات تتم دورياً وباستمرار	0,925	4	مرتفع
5	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية الحديثة في مجال الشبكات.	0,940	4,06	مرتفع
	مستلزمات الشبكات	0,807	3,99	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم 06 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستلزمات الشبكات لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة بمدى حرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية الحديثة في مجال الشبكات بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.940 وهذا ما لمسناه في الدراسة الميدانية خاصة جانب الأجهزة والشبكات الداخلية والخارجية، فيما جاء في الترتيب الأخير الفقرة المتعلقة بوجود انقطاعات وأعطال في الشبكات المستخدمة بمتوسط حسابي 3.85 وانحراف معياري 0.923.

جدول رقم 07 : إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات التنظيمية

الرقم	الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	تعتمد شركة موبيليس في مراسلاتها الداخلية والخارجية على الوسائط الإلكترونية	0,835	4,03	مرتفع

مرتفع	4,06	0,888	يستفيد موظفوا شركة موبيليس من دورات تدريبية على الأنظمة الإدارية والوسائل الرقمية دوريا	2
مرتفع	4,10	0,856	تأخذ بعين الإعتبار الآراء والإقتراحات التي يدلي بها الموظفون حول استخدام نظم المعلومات الإدارية	3
مرتفع	4,04	0,764	تعمل الإدارة العليا على التطوير المستمر لأنظمة المعلومات المستخدمة حسب احتياجات العمل	4
مرتفع	3,93	0,774	تعمل الإدارة العليا على التطوير المستمر لأنظمة المعلومات المستخدمة حسب البيئة المنافسة.	5
مرتفع	3,79	0,759	تتماشى الخطة الاستراتيجية لمديرية نظم المعلومات مع الاستراتيجية العامة للشركة	6
مرتفع	3,99	0,694	المستلزمات التنظيمية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم 07 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة تأخذ بعين الإعتبار الآراء والإقتراحات التي يدلي بها الموظفون حول استخدام نظم المعلومات الإدارية بمتوسط حسابي 4.10 وانحراف معياري 0.856 ، حيث أن الشركة تولي أهمية كبيرة لاقتراحات وآراء الموظفين مهما كان مستواهم الوظيفي ولعل هذا يعد من أسباب نجاحها، فيما جاء في الترتيب الأخير الفقرة (6) المتعلقة بتماشي الخطة الاستراتيجية لمديرية نظم المعلومات مع الاستراتيجية العامة للشركة بمتوسط حسابي 3.79 وانحراف معياري 0.759 ، كما أن درجة الاستجابة للمستلزمات التنظيمية ككل أتت مرتفعة بمتوسط حسابي 3.99 وانحراف معياري قدره 0.694.

ثالثا: اختبار الفرضيات:

تحليل الارتباط الخطي: لمعرفة مدى ارتباط المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع بعلاقة خطية، ومعرفة مدى قوة هذه العلاقة واتجاهها، قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط (بيرسون).

الجدول 08: مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير	اتجاه العلاقة	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة	معاملات الارتباط (بيرسون).	المتغيرات المستقلة
المتغير التابع	طردية	متوسط	0.000	0.690**	المستلزمات المادية
	طردية	متوسط	0.000	0.583**	المستلزمات البرمجيات

المستلزمات البشرية	0.702**	0.000	قوي	طردية
المستلزمات الشبكات	0.691**	0.000	متوسط	طردية
المستلزمات التنظيمية	0.680**	0.000	متوسط	طردية
نظم المعلومات الإدارية	0.771**	0.000	قوي	طردية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 08 أن جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.01)$ ، وجميع المتغيرات ترتبط مع المتغير التابع بعلاقة طردية في أغلبها كان مستواها متوسط (المتغيرات: المادية، البرمجيات، الشبكات، والتنظيمية) وأما متغير المستلزمات البشرية فكان مستواه قويا، كما أن درجة الارتباط الكلية للمتغيرات المستقلة فقد بلغت (0.771)، ما يفسر وجود علاقة طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بنسبة 0.771 % بين نظم المعلومات الإدارية والتميز في أداء منظمات الأعمال في شركة موبيليس الجزائر.

تحليل الانحدار الخطي المتعدد: لمعرفة واستنتاج مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وكذا استشراف قيمته، قام الباحثان بإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد كما يلي:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على التميز في أداء في شركة موبيليس. تم اختبار هذه الفرضية بتطبيق الإنحدار الخطي المتعدد:

الجدول 09: تحليل الانحدار الخطي المتعدد لنظم المعلومات الإدارية على التميز في أداء منظمات الأعمال

التابع	المتغير المستقل	R	R ²	قيمة F	دلالة F	B
تميز الاداء	نظم المعلومات الإدارية	0.775	0.601	93.379	0.000	0.775

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول رقم 09 وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية بين نظم المعلومات الإدارية والتميز في أداء منظمات الأعمال، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R بينهما (0.755)، ولو لاحظنا قيمة معامل التحديد (R^2) نستدل أن 60.1 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع يفسرها المتغير المستقل والنسبة المتبقية يعود تفسيرها إلى الخطأ المعياري ومتغيرات أخرى غير مدروسة، وبلغت قيمة معامل الانحدار B "بيتا غير المعيارية" (0.775)، والذي يشير إلى أن كل تغير للمستقل بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التابع بقيمة 0.775، وتم اختبار جودة النموذج من خلال قيمة (F) المحسوبة التي تساوي 93.379 بمستوى معنوية 0.000 وهو أصغر من مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على معنوية النموذج ككل، وعلى وجود تأثير معنوي للمتغير

المستقل على التابع، وبناء على ما سبق تكون نتيجة الفرضية الأولى: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على التميز في أداء شركة موبيليس. الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) على التميز في أداء شركة موبيليس الجزائر. تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد بطريقة (stepwise) لتحديد مدى أهمية كل متغير من المتغيرات المستقلة في التنبؤ بقيمة التابع، وإيجاد أنسب معادلة لخط الانحدار:

الجدول 10: نتائج الانحدار المتعدد بطريقة (stepwise)

التابع	المتغيرات التنبؤية	B	t	دلالة t	R	R ²	F	دلالة F
تميز أداء منظمات الأعمال	الثابت	0.506	1.409	0.164	0.794	0.630	19.755	0.000
	مستلزمات المادية	0.344	2.538	0.000				
	مستلزمات البرمجيات	0.014	0.133	0.000				
	مستلزمات البشرية	0.010	0.060	0.000				
	مستلزمات الشبكات	0.189	1.531	0.000				
	مستلزمات التنظيمية	0.338	2.630	0.000				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

وفقا للجدول رقم 10 فقد بينت النتائج أن جميع المتغيرات المستقلة (المستلزمات المادية والبرمجية والبشرية والشبكات والتنظيمية) تؤثر معاً بشكل مهم على التميز في أداء شركة موبيليس، وبعلاقة ارتباطية طردية وقوية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R(0.794)$ ، وتم التأكد من جودة النموذج من خلال ملاحظة قيمة F التي بلغت 19.755 بمستوى دلالة (0.000)، هي أصغر من مستوى المعنوية (0.01)، وبملاحظة قيمة معامل التحديد (R^2) نستدل أن المتغيرات المستقلة تفسر 63% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع والنسبة المتبقية ويعود تفسيرها إلى الخطأ المعياري ومتغيرات أخرى غير مدروسة.

وبملاحظة أن معامل التأثير (t) لجميع المتغيرات المفسرة أتى المعامل بمستوى دلالة معنوية، لذلك نستنتج أن: التغيير في وحدة واحدة من المستلزمات (المادية، البرمجية، البشرية، الشبكات، التنظيمية) يقابله تغير بمقدار B (غير المعيارية) على التوالي (0.344، 0.014، 0.010، 0.189، 0.338) في تميُّز أداء شركة موبيليس.

وعليه نستطيع كتابة معادلة الإنحدار المتعدد كالتالي:

$$\text{التميُّز في الأداء} = 0.506 + 0.344 * (\text{المستلزمات المادية}) + 0.014 * (\text{المستلزمات البرمجية}) + 0.010 * (\text{المستلزمات البشرية}) + 0.189 * (\text{مستلزمات الشبكات}) + 0.338 * (\text{المستلزمات التنظيمية}) + \text{خطأ التنبؤ.}$$

وبناء على ماسبق فإن نتائج اختبار الفرضية الثانية تكون:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) على التميُّز في أداء شركة موبيليس الجزائر.

6. نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

استعمال نظام المعلومات الإدارية أصبح ضرورة ملحة في ظل تعقد وتغير بيئة الأعمال، فهو يفتح آفاق التميز والريادة بالنسبة للمؤسسات التي تبحث عن التميُّز.

يتوجب على منظمات الأعمال التي تسعى لتحقيق التميُّز في الأداء، تعظيم الاستفادة من المعلومات المتاحة عن طريق الاستخدام الأمثل والفعال لنظم المعلومات.

يتمتع نظام المعلومات الإدارية بالقدرة على تحقيق أهدافه والتي أهمها توفير المعلومات التي تتصف بالملائمة والموثوقية والتي تساعد متخذي القرارات من داخل وخارج المنظمة في تحقيق أداء متميز لمنظمتهم.

توصيات الدراسة: في ضوء ما سبق توصي الدراسة بما يلي:

1- ضرورة الاستمرار في رفع كفاءة مستلزمات نظم المعلومات خاصة الموارد البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

2- الاستمرار في بناء نظام معلوماتي قادر على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الأعمال لتحقيق السبق والريادة.

3- تحسين مستوى العاملين في قسم نظم المعلومات بتكثيف الدورات التدريبية.

4- تحسين الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظم المعلومات وجعلها تتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة بهدف الوصول إلى التميُّز في الأداء.

- 5- الحاجة إلى تطوير فريق متخصص من المؤهلين لبدء عملية البحث والتطوير فيما يتعلق بتحسين وتفعيل نظم المعلومات الإدارية لتحقيق التميز في الأداء.
- 6- زيادة إشراك الموظفين في القرارات المستقبلية والأخذ بأرائهم وتشجيع التميز الفردي، وإطلاعهم على ما يتعلق بأنواع المعلومات الإدارية والخطط المقبلة حتى ينشأ من بينهم من يقود المنظمة إلى التميز في الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

آفاق البحث:

- يعد منهج التميز في الأداء مجال خصب وحديث، وهو يحتاج إلى دراسات عميقة وإلى إدراك فعلي بأهمية توجه منظمات الأعمال نحو الريادة، والبحث في السبل الكفيلة بالوصول إلى هذه الدرجة من الأداء والاستمرار عليها. لذلك فنجد من بين هذه المدخل:
- الأمن الإلكتروني ودوره في تعزيز التميز في أداء منظمات الأعمال.
 - الإدارة الإلكترونية آلية لتحقيق أداء متميز لدى المنظمات الخدمائية المعاصرة.
 - نظم معلومات الموارد البشرية وفعاليتها في الوصول إلى منظمات أعمال فائقة الأداء.
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كرهان للمنظمات الناشئة في سبيل تحقيق التميز في الأداء.

المصادر والمراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. رمزي محمد اسماعيل غنيم. (2017). أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية -دراسة ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة- -غزة- فلسطين: الجامعة الإسلامية.
2. زكريا الدوري. (2010). مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
3. سميرة عبد الصمد. (2016). دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المتميز بالمنظمات، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير (غير منشورة). الجزائر: جامعة بسكرة.
4. سناء علي ديب، أسامة الفراج. (2020). أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في الأداء الفردي: دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي السورية - الإدارة المركزية- العدد 02 (المجلد 07). سوريا: مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية.
5. حنين محمد شعيب. (2021). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية. أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات، 259-260. القاهرة، مصر: المجلة العربية للإدارة.

6. أحمد خليلي. (2017). إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق تميز الأداء في المنظمات الاقتصادية. الملتقى الدولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة المنعقد بجامعة المسيلة أيام 12-13 نوفمبر 2017 (صفحة 10). جامعة المسيلة: جامعة المسيلة. تم الاسترداد من: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/14918>

المراجع باللغة الأجنبية:

7. Mu Zhou .(2021) .Design and Implementation of High-Skilled Talent Information Management System Based on Multisensor Information Fusion . Journal of Sensors.
8. Nadia Zerrouki .(2015) .La contribution des systèmes d'information dans la performance des entreprises: Cas de l'entreprise Metidji (unité Menut), Mostaganem: Université de Mostaganem ، Faculté des sciences économiques commerciales et des sciences de gestion.
9. Quaddus, J. M. (2013). Managing information systems: ten essential topics. Paris, France: Atlantics Press.
10. William M. Lindsay James R.Evans .(2010) .Quality & Performance Excellence. Ed 8, Boston, USA: Cengage Learning.
11. Yassine Fatima .(2017) .the role of Management Information Systems in the Effectiveness of Managerial Decision Making in Greater Irbid Municipality . Arabian Journal of Business and Management Review 315.