دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية بشركة سونطراك بسكيكدة

د. تلايجية نوة
أستاذة محاضرة
جامعة باجي مختار بعنابة

أ . بوغليطة إلهام
أستاذة مساعدة
جامعة 20 أوت بسكيكدة

ملخص

تعتبر المؤسسة مركز لاتخاذ القرارات حتى تتمكن من بلوغ أهدافها واستمراريتها، ومن ثم فهي تحتاج إلى المعلومات التي تعتبر سندا ودعامة لاتخاذ القرارات باعتبارها من أهم الموارد المتاحة في أي مؤسسة، وهذا لا يتحقق إلا من خلال نظام معلومات فعال.

Résumé

Pour atteindre ses objectifs et assurer sa pérennité l'entreprise doit être le centre de prise de décision.
A partir de cela elle lui est nécessaire de recevoir les informations utiles à toutes prises de décision.
Ces deux situations ne peuvent être réalisées sans un système d'information efficace

مقدمة :

إن التحولات التي حدثت في مختلف العوامل البيئية والنمو والتطور الذي حدث على مستوى المؤسسات الاقتصادية، وتعقد المشكلات التي تواجهها أدى إلى ازدياد الحاجة إلى وسائل جمع ومعالجة البيانات والمعلومات الهائلة والتي كان من الصعب التعامل معها بالوسائل التقليدية، ومما سهل الأمر في ذلك الثورة التكنولوجية الحديثة وما نتج عنها من وسائل أدت إلى تسهيل وتسريع معالجة تلك البيانات وإيصالها في الوقت المناسب إلى مراكز اتخاذ القرارات.

تعتمد عملية اتخاذ القرارات بشكل أساسي على منظومة المعلومات المتبعة في جمع المعلومات ومعالجتها بطريقة علمية، وبقدر ما تكون مصداقية المعلومات وحداثتها ووصولها في الوقت المناسب يلئون القرار أكثر صوابا ونفعا، لذلك لابد من وجود نظام متكامل للمعلومات يزود المؤسسة بالبيانات الحالية والمستقبلية تساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة.

انطلاقا مما سبق فإن الدراسة الحالية توضح مضامين هذه الإشكالية في ضوء إثارة جملة من الأسئلة نبينها فيمايلي :

مشكلة البحث :

نحددها من خلال السؤال الجوهري التالي:

ما أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في شركة سونطراك بسكيكدة؟

وتتمثل الأسئلة الفرعية فيما يلي:

1.هل تتوافر الشركة محل الدراسة على بنية تحتية لازمة لتطبيق نظم المعلومات؟

2. هل هناك علاقة بين نوعية المعلومات التي توفرها نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرارات في الشركة محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة :

لتحقيق الهدف من الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات والتي نعتبرها أكثر الإجابات احتمالا للأسئلة المطروحة سابقا، وقد تم تقسيم الفرضيات إلى فرضية رئيسية وفرضيات فرعية كالتالي:

1.الفرضية الرئيسية :

تتمثل الفرضية الرئيسية فيما يلي:

ليست هناك دور لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات في شركة سونطراك بسكيكدة.

2.الفرضيات الفرعية :

تتمثل الفرضيات الفرعية فيما يلي:

1. الشركة محل الدراسة لاتتوافر بما فيه الكفاية على بنية تحتية لازمة لتطبيق نظم المعلومات.
2. ليست هناك علاقة بين نوعية المعلومات التي توفرها نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرارات في الشركة محل الدراسة.

متغيرات الدراسة :

المتغير الأول: نظام المعلومات بوصفه متغيرا قراريا.

المتغير الثاني: عملية اتخاذ القرارات بوصفها متغيرا ناتجا.

توصف عملية اتخاذ القرار بتحديد المشكلة والنمدجة وإتمام وضع القرار تنفيذه ثم متابعته، في حين يوصف نظام المعلومات بإعداد النماذج وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة أهميتها من اعتبارات عديدة نذكرها فيما يلي:

- دراسة موضوع نظم المعلومات من خلال تقديم إطار نظري يحدد مفهوم عملية اتخاذ القرارات وطبيعة نظم المعلومات.
- إبراز دور نظم المعلومات في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

أهداف الدراسة :

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها تتحدد الأهداف وفقا لما يلي:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات.
- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في زيادة فعالي ة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

دوافع وأسباب اختيار الموضوع :

تتمثل دوافع وأسباب اختيار الموضوع فيما يلي:

- الرغبة في الإلمام أكثر بموضوع نظم المعلومات وتحديد علاقتها باتخاذ القرارات.
- إبراز أهمية نظم المعلومات في المؤسسة، وفتح آفاق جديدة لدراسة هذا الموضوع من جوانب أخرى.

منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة النظرية يتم معالجة هذا الموضوع باعتماد المنهج الوصفي وهو منهج يسمح بشرح أبعاد وآفاق نظم المعلومات وأهميتها ودورها في اتخاذ القرارات.

أدوات جمع المعلومات وتحليلها :

نحرص من خلالها على الإطلاع على مختلف الدراسات والبحوث التي لها علاقة بموضوع البحث من خلال ما تناولته المراجع العربية والأجنبية.

الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

لغرض التحقق من صحة فرضيات الدراسة تم استخدام الأدوات الإحصائية، ولإعطاء متغيرات الدراسة أهميتها اعتمدنا على المتوسطات الحسابية، بالإضافة إلى استخدام الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت أراء عينة الدراسة حول الوسط الحسابي وذلك عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي. Statistical Package for Social Sciences(SPSS).

يعد (SPSS) من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة ومنها التطبيقات الإحصائية [1] ، كما تم اعتماد اختبار

One sample T-test للعينة الواحدة وذلك للتعرف على مدى ال دلالة الإحصائية لتقدير أفراد العينة لدور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

ويستخدم اختبار العينة الأحادية بشكل أساسي لمقارنة المتوسط المحسوب مع المتوسط الفرضي المحدد بشكل مسبق [2].

تحديد مجتمع وعينة الدراسة :

استهدفت الدراسة عينة من مؤسسات شركة سونطراك ، وتشمل مركب المواد البلاستيكية، مركب تمييع الغاز الطبيعي، مركب تكرير البترول، مؤسسة نفطال ، المديرية الجهوية لتسيير المنطقة الصناعية، ولاختيار عينة الدراسة اعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشامل وذلك للأسباب التالية:

1- مجتمع البحث صغير.

2- مجتمع البحث مركز في منطقة جغرافية محدودة.

3- احتمال رفض بعض المفردات التعاون مع الباحث، بالإضافة إلى احتمال عدم تعاون بعض المؤسسات.

أدى ذلك كله إلى قيام الباحث باستخدام أسلوب الحصر الشامل حتى يستطيع الحصول على أكبر عدد من الاستمارات الصحيحة لتمثيل هذه المؤسسات في الدراسة ، حيث تم توزيع (88) استمارة على عينة الدراسة المتمثلة في الإطارات والمتكونة من جميع مديري الإدارة العليا ونوابهم رؤساء المصالح والدوائر بالمؤسسات السابقة، استرد منها (82) أي بنسبة استرداد بلغت (93.18%)، وهي تمثل عدد الاستمارات المكتملة (82) استمارة.

أولا. مفهوم نظام المعلومات:

1. تعريف نظم المعلومات:

يمكن تعريف نظام المعلومات من خلال بعض وجهات نظر الكتاب والباحثين في هذا المجال ، حيث عرف Robert وSatzinger نظام المعلومات بأنه : " مجموعة من المكونات التي تست قبل وتعالج، وتخزن، وتسترجع المعلومات اللازمة لتنفيذ عملية إدارية" [(3)].

يركز هذا التعريف على الوظائف الأساسية لنظام المعلومات، والتي تتمثل في استقبال ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات.

كما عرف " Lawrence وWilliam " نظام المعلومات بأنه :" ذلك التفاعل بين الأفراد والأجهزة بهدف جمع وتحليل المعلومات، صمم للتزويد بالبيانات الروتينية ولمعالجة وتوفير المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرار"[(4)].

استنادا إلى هذا المفهوم يمكن القول إن نظام المعلومات يتكون من ثلاث عناصر وهي المدخلات والتي تمثل البيانات التي تجمع من مصادر داخلية وخارجية، والعمليات ويتم فيها معالجة وتحليل البيانات والمخرجا ت وهي المعلومات الجاهزة التي يمكن استخدامها في عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة.

وعليه، فنظام المعلومات هو مجموعة من العناصر البشرية والمادية والبرمجية تعمل معا على تجميع البيانات وتصنيفها وفرزها ومعالجتها ثم تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة في انجاز أعما لها واتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب وبالتكلفة والكمية المناسبة.

2. مدخل دراسة نظم المعلومات:

من أجل دراسة دقيقة لنظم المعلومات، لابد من التعرف على العلوم التي تستمد منها هذه النظم المعرفة، ويمكن تقسيم هذه المجالات والمداخل إلى:

1.2.المدخل الفني : إن الاتجاه الفني لنظم المعلومات يركز على النماذج التي تستند إلى الأسس الرياضية في دراسة نظم المعلومات، بالإضافة إلى التكنولوجيا المادية والقدرات الخاصة بتلك النظم [5].

2.2.المدخل السلوكي: فهو يرتبط بالموضوعات السلوكية التي تنتج عن التطورات طويلة الأمد والإ دامة المطلوبة لنظم المعلومات.

3.2.المدخل الفني الاجتماعي: تظهر الكتابات الأكاديمية والممارسات العلمية أنه لا يوجد مدخل منفردا يمكن من خلاله دراسة نظم المعلومات، فمشاكل النظم وحلولها نادرا ما تكون فنية بالكامل أو سلوكية بالكامل[6]، ومن هنا فإن فهم نظم معلو مات يتطلب استخدام مدخل متكامل يحقق التوازن بين التطورات التكنولوجية والاحتياجات الإنسانية والتنظيمية.

ثانيا. دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات:

1.تعريف عملية اتخاذ القرارات:

تعددت آراء كتاب الإدارة في تعريفهم لاتخاذ القرارات بحيث أصبح لكل منهم مفهومه ال خاص حيث عرف Nigro اتخاذ القرار بأنه: "الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين "[7].

من هذا التعريف يتبين أن عملية اتخاذ القرارات تتعلق بوجود مشكلة تتطلب حلا معينا، والذي يتم وضعه عن وعي وإدراك وبعد دراسة وتفكير مع إمكانية تنفيذه بأقل تكلفة وأقصى عائد.

يعرف أحمد محمد غنيم اتخاذ القرار بأنه :" استخدام بعض المعايير الموضوعية لاختيار بديل ما من بين بديلين محتملين أو أكثر "[8].

من هذا التعريف يتضح أن المفاضلة بين البدائل المتاحة لاختيار أفضلها يتطلب ضرورة توفر معايير موضوعية التي يعتمد عليها متخذ القرار.

يمكن تعريف اتخاذ القرار بأنه عملية الاختيار المدرك لبديل مناسب من بين عدة بدائل لحل مشكلة معينة باستخدام بعض المعايير الموضوعية.

2.أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات :

يتفق أغلب الكتاب والباحثين على أن دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات يفوق أي دور في مجال آخر، وذلك كما يلي:

إن متخذ القرار في بعض الأحيان لا يستطيع الحصول على المعلومات نتيجة لنقصها أو عدم توفرها، أو عدم استطاعته الحصول عليها، ولان أسعارها وتكلفة جمعها عالية جدا، لذلك إن أهم مشكلة تعاني منها الإدارات هي نقص المعلومات وعدم توفرها وارتفاع أسعارها في بعض الأحيان.

وإن العلاقة بين المعلومات والقرارات علاقة وطيدة، فتوفر المعلومات بكميات هائلة يعني القوة أي توفر خيارات تنظيمية، فمتخذ القرار الفعال باستطاعته تحديد أفضل الخيارات وبسرعة هائلة [9]، كما أن متخذ القرار الذي يفتقد إلى المعلومات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها، لا يستطيع الاهتداء إلى الطريقة السليمة [10]، فكلما قلت المعلومات المتوفرة كلما ازداد الغموض وارتفعت درجة المخاطرة وازداد احتمال اتخاذ قرارات فعالة[11].

وترتبط المعلومات بوجود مشكلة متعلقة بالقرارات، كما تنبع أهمية المعلومات من قوة تأثيرها على طبيعة القرار ونتائجه، وان القرار الإداري تطور مع تطور الإدارة ففي السابق كانت الإدارة تعتمد فقط على خبرة المدير وعلى تخمينه وحدسه وهذا يحتاج إلى قدر ضئيل من المعلومات استمدها من طول خبرته، ولكن بعدما اعتمد الأ سلوب العلمي في الإدارة و أصبح القرارلا يتم بواسطة الحدس أو التخمين أو حتى بناء على خبرة المدير، بل يعتمد على البحث الدقيق وهذا لا يأتي إلا بجمع البيانات عن كل جوانب المشكلة ثم تحليلها وتفسيرها وترجمتها إلى واقع لتساعد على اتخاذ القرار [12].

ثالثا.تحليل بيانات الدراسة :

للإجابة على أسئلة الدراسة ، تم تحديد القيم المعيارية للمقياس باستخدام المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة من إطارات شركة سونطراك حيث تم تحديد معيار عند مناقشة النتائج وفقا للدرجات المعطاة لفئات الإجابة كمايلي:

من 1– 1.80 لا أوافق بشدة ، من 1.81 – 2.60 لا أوافق

من 2.61- 3.40 محايد، من3.41-4.20 موافق، من 4.21-5 موافق بشدة.

1. تحليل فقرات محور مدى توافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات:

سنحاول التعرف على مدى توافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظام المعلومات من خلال أجوبة أفراد العينة على العبارات التالية:

جدول رقم (01) : مدى توافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظام المعلومات

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	**توفر أجهزة حديثة ذات تقنية عالية**	2.97	1.31	**متوسطة**
02	**توفر برامج حديثة ذات تقنية عالية**	3.19	1.14	**متوسطة**
03	**توفر بيانات من خلال القنوات الرسمية**	3.01	0.94	**متوسطة**
04	**توفر شبكة اتصال مرتبطة بجميع الإدارات**	2.81	1.03	**متوسطة**
05	**توفر مبرمجين ومحللين متخصصين**	3.24	1.00	**متوسطة**
06	**توفر هيكل تنظيمي لإدارة نظم المعلومات**	3.14	1.07	**متوسطة**
	المجموع	3.06	0.69	**متوسطة**

المصدر: من إعداد البلحثين

يتضح من الجدول رقم (01) أن المتوسط الحسابي العام لمدى توفر البنية التحتية اللازم ة لتطبيق نظام المعلومات بلغ (3.06)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (2.97-3.40) وهي الفئة التي تشير إلى درجة توافر متوسطة، وهذا يعني أن درج ة توافر البنية التحتية اللازم ة لتطبيق نظام المعلومات هي بصفة عامة متوسطة ، يتضح كذلك من الجدول رقم(01)أن متوسطات مدى توفر البنية التحتية اللازم ة لتطبيق نظام المعلومات تتراوح بين (2.81) و(3.24) أي درجة توافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظام المعلومات كلها متوسطة، فبالنسبة لهذه العبارات فهي مرتبة كما يلي:

- الفقرة رقم 05 وهي" توفر مبرمجين ومحللين متخصصين " بمتوسط 3.24 وانحراف معياري 1.00، مما يدل على أن المسيرين يعملون على تحسين عملية دمج التقنية في العمل.

- الفقرة رقم 02 وهي " توفر برامج حديثة ذات تقنية عال ية" بمتوسط 3.19 وانحراف معياري 1.14، وهذا يدل على سعي المسيرين إلى تحسين العمل وتطويره مما مما يجعلهم حرصين على توافر برامج ذات تقنية عالية.

- الفقرة رقم 06 وهي" توفر هيكل تنظيمي لإدارة نظم المعلومات " بمتوسط 3.14 وانحراف معياري 1.07 وهذا يدل على أن المسيرين يعملون على الحد من تداخل الاختصاصات بين العاملين.

- الفقرة رقم 01 وهي " توفر أجهزة حديثة ذات تقنية عالية " بمتوسط 2.97 وانحراف معياري 1.31، وهذا يدل على أن صعوبة العمل في المؤسسات جعل المسيرين حرصين عل توفر أجهزة حديثة وعالية التقنية.

- الفقرة رقم 04 وهي " توفر شبكة اتصال مرتبطة بجميع الإدارات " بمتوسط 2.81، وانحراف معياري 1.03، وهذا يدل على ضرورة توفر التعاون والتنسيق بين الإدارات المختلفة.

- الفقرة رقم 03وهي" توفر بيانات من خلال القنوات الرسمية "بمتوسط 3.01 وانحراف معياري0.94

2.تحليل فقرات محور علاقة نوعية المعلومات بفعالية اتخاذ القرارات:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم(02) : علاقة نوعية المعلومات التي توفرها نظم المعلومات بفعالية اتخاذ القرارات

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستكم بالدقة	3.03	1.09	متوسطة
02	يساعد نظام المعلومات بتوفير المعلومات بكم مناسب لاتخاذ القرار	3.12	1.13	متوسطة
03	تؤمن نظم المعلومات معظم المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار	3.21	1.08	متوسطة
04	تقدم نظم المعلومات معلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات	3.01	1.14	متوسطة
05	يفيد نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية	3.48	1.03	عالية
06	يساعد نظم المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية	3.26	1.08	متوسطة
07	أدى إدخال نظم المعلومات إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها	3.93	0.75	عالية
08	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالإيجاز	3.32	0.93	متوسطة
09	المعلومات المقدمة من قبل نظم المعلومات تلبي احتياجات المستفيدين منها لاتخاذ القرارات	3.42	0.86	عالية
10	يقدم نظام المعلومات المستخدم معلومات واضحة لاتخاذ القرارات	3.50	0.91	عالية
	المتوسط الحسابي العام	3.33	0.60	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح من الجدول رقم (02) أن المتوسط ال حسابي العام لدور نظم المعلومات في توفير المعلومات اللازم ة لاتخاذ القرارات بلغ (3.33)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (2.61-3.40) وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافقة متوسطة، وهو ما يعني أن أفراد العينة وبصفة عامة يوافقون بدرجة متوسطة على أن نظم المعلوما ت يوفر معلومات بالمواصفات المطلوبة لاتخاذ قراراتهم ، يتضح كذلك من الجدول رقم (02) أن متوسطات دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات تتراوح بين (3.01) و(3.29) أي أنه هناك تفاوت في درجة الموافقة على دور نظم المعلومات في توفير المعلومات اللازم ة لاتخاذ القرارات، فهناك البعض يوافق بدرجة عالية، والبعض يوافق بدرجة متوسطة بالنسبة للعبارات التي تكون فيها آراء أفراد عينة الدراسة عالية فهي مرتبة كما يلي:

- الفقرة رقم 07 وهي "أدى إدخال نظم المعلومات إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها "بمتوسط 3.93 وانحراف معياري 0.75 مما يدل على أن نظم المعلومات المستخدمة تقدم معلومات يسهل التعامل معها في اتخاذ القرارات وبالتالي زيادة جودة القرار المتخذ.

- الفقرة رقم 10وهي" يقدم نظام المعلومات المستخدم معلومات واضحة لاتخاذ القرارات"بمتوسط 3.50 وانحراف معياري 0.91، ويرجع ذلك إلى أن نظم المعلومات المستخدمة تقدم معلومات واضحة للقرار المراد اتخاذه، الأمر الذي يدعم عملية اتخاذ القرارات.

- الفقرة رقم 05 وهي" يفيد نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية" بمتوسط 3.48 وانحراف معياري 1.03، وترجع هذه النتيجة إلى أن نظم المعلومات يتضمن معلومات تاريخية عن جميع المعلومات المتعلقة بالعمل ويتضمن شرح تفصيلي عن الفترات الزمنية التي مرت بها المعلومات مما يسهم في توفير معلومات تاريخية عن ما يحتاجه العمل تساعد في اتخاذ قرارات مستقبلية.

الفقرة رقم 09 وهي "المعلومات المقدمة من قبل نظم المعلومات تلبي احتياجات المستفيدين منها " بمتوسط 3.42 وانحراف معياري0.86.

أما بالنسبة للعبارات التي توافق عليها أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة هي مرتبة كما يلي:

- الفقرة رقم 08 وهي"المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالإيجاز " في المرتبة الأولى من المحور بمتوسط 3.32، وانحراف معياري 0.93.

- الفقرة رقم 06 وهي"يساعد نظم المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية لاتخاذ القرارات " في المرتبة الثنية بمتوسط 3.26، وانحراف معياري1.08.

-الفقرة رقم 03وهي"تؤمن نظم المعلومات معظم المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار " بمتوسط 3.21 وانحراف معياري 1.08، وهذا يدل على أن المعلومات التي يتم تحصيلها وتحليلها وتسليمها تلبي احتياجات متخذي القرار بدرجة متوسطة.

-الفقرة رقم 02 وهي " يساعد نظام المعلومات في مؤسستكم بت وفير المعلومات بكم مناسب لاتخاذ القرار "بمتوسط 2.12 وانحراف معياري 1.13، وهذا يعني أن توفر المعلومات بكم مناسب تميزت بدرجة موافقة متوسطة ويرجع سبب ذلك إلى أن نظام المعلومات يوفر معلومات بكمية متوسطة لمتخذي القرار حول واقع العمل خاصة ما يتعلق بالقرارات الغير متكررة الروتينية التي تتطلب قدر معين من المعلومات حتى تقلل من درجة المخاطرة وحالة عدم التأكد.

- الفقرة رقم 01 وهي " تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستكم بالدقة "بمتوسط 3.03 وانحراف معياري 1.09 وهذا يعني وجود أجهزة وبرمجيات ذات تقنية متوسطة الفعالية في عملية التنظيم والترتيب للمعلومات المتعلقة بالعمل مما يوفر معلومات متوسطة الدقة لاتخاذ.

- الفقرة رقم 04 وهي" تقدم نظم المعلومات معلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات" أي أن سرعة تدفق المعلومات تميزت بدرجة موافقة متوسطة، وسبب ذلك هو تعدد المستويات الإدارية في معظم المؤسسات الأمر الذي يؤذي إلى تأخر انجاز المهام وتبادل مختلف المعلومات بين المصالح والأقسام في المستويات الإدارية المختلفة؛ مما يدفعهم إلى تأخير وقت إيصالها لمتخذ القرار وهذا ما يفقدها قيمتها.

مما سبق فان المعلومات التي توفرها نظم ا لمعلومات تساهم بدرجة متوسطة في فعالية اتخاذ القرارات.

رابعا. اختبار فرضيات الدراسة:

قام الباحث باختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال اختبار كل متغير من متغيرات نظم المعلومات، حيث استخدم الباحث اختبار "ت" للعينة الواحدة (One Sample T Test)، حيث تمثل قاعدة القرار لقبول أو رفض فرضيات الدراسة باستخدام اختبار "ت" للعينة الواحدة فيمايلي:

-إذا كانت قيمة ت المحسوبة أكبر من ت الجدولية والتي تساوي 1.674 والمتوسط المحسوب من بيانات العينة أكبر من المتوسط الفرضي (3)، ومستوى المعنوية أقل من أو تساوي 0.05، فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل.

-إذا كنت قيمة ت المحسوبة أقل من ت الجدولية والتي تساوي 1.674والمتوسط المحسوب من بيانات العينة أقل من المتوسط الفرضي (3) ومستوى المعنوية أكبر من أو تساوي 0.05، فإننا نقبل الفرض العدمي ونرفض الفرض البديل.

1.اختبار الفرضية الرئيسية:

قام الباحث باختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال اختبار كل متغير من متغيرات نظم المعلومات حيث استخدم الباحث اختبار "ت للعينة الواحدة ، وكانت الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

" ليس هناك دور لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات في شركة سونطراك بسكيكدة "

جدول رقم (03) : نتائج اختبار "ت" لدور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات

الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
فقرات الفرضية الرئيسية	3.23	5.129	81	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لدور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات تساوي 3.23 وهي أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وقيمة ت المحسوبة تساوي 5.129 وهي أكبر من قيمة ت الجدولية والتي تساوي 1.674 كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05.

وعليه، وتبعا لقاعدة القرار، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يعني أن " لنظم المعلومات دور في اتخاذ القرارات في شركة سونطراك بسكيكدة"

2.اختبار الفرضيات الفرعية:

تكون نتائج الاختبار على النحو الموالي:

2.1.اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

وتنص على ما يلي:

"الشركة مجل الدراسة لاتتوافر بما فيه الكفاية على بنية تحتية لازمة لتطبيق نظم المعلومات".

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (04) : نتائج اختبار "ت" لتوافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات

الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
فقرات الفرضية الفرعية الأولى	3.06	0.851	81	0.397	غير دال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من نتائج الجدول السابق نجد أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات الفرضية الفرعية الأولى تساوي 3.06 وهي أكبر من المتوسط الفرضي(3)، وقيمة ت المحسوبة تساوي 0.851 وهي أقل من قيمة "ت" الجدولية والتي تساوي 1.674، كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.397 وهو أكبر من 0.05.

عليه، تبعا لقاعدة القرار السابقة، فإننا نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني أن الشركة لا تتوافر بما في ه الكفاية على بنية تحتية لازمة لتطبيق نظم المعلومات.

2.2.اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

وتنص على ما يلي:

". ليست هناك علاقة بين نوعية المعلومات التي توفرها نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرارات في الشركة محل الدراسة".

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (05) :نتائج اختبار "ت" لعلاقة نوعية المعلومات بفعالية اتخاذ القرارات.

الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
فقرات الفرضية الفرعية الثانية	3.33	5.577	81	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات الفرضية الفرعية الثانية تساوي 3.33 وهي أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وقيمة ت المحسوبة تساوي 5.557 وهي أكبر من قيمة ت الجدولية والتي تساوي 1.674 كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05.

عليه، وتبعا لنفس قاعدة القرار، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يعني أن هناك علاقة بين نوعية المعلومات التي توفرها نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرارات في الشركة محل الدراسة.

خاتمة:

لقد أسفرت الدراسة على النتائج الهامة التالية:

- الشركة محل الدراسة غير مجهزة بما فيه الكفاية بنظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فمن خلال النتائج السابقة يتضح لنا أن البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظام المعلومات متوفرة إلى حد، مما يتطلب توفير برامج ذات جودة وتقنية عالية وحديثة لما تساعد على تحسين العمل وتطويره من خلال السرعة في الانجاز وتوفير الوقت، ومن خلال توفير بعض العتاد من حيث وجود حواسيب ذات تقنية عالية مما يساهم في انجاز الأعمال، وأنه لابد من ربط جميع العاملين والمسيرين بالشبكة، لتكون عملية تبادل المعلومات وانجاز الأعمال فيها بسرعة وتوفير الجهد، لئما أن أفراد مجتمع الدراسة موافقين إلى حد ما على توفر مبرمجين ومحللين متخصصين مما يتطلب توفير عاملين لديهم خبرات إدارية من خلال توفر مبرمجين ومحللين متخصصين لأن لدى المبحوثين قناعة بأن دقة البيانات والمعلومات تساعد في فعالية اتخاذ القرارات، كما أن أفراد مجتمع الدراسة موافقين إلى حد ما على توفر البيانات اللازمة لتطبيق نظم المعلومات مما تحتاج إلى الرفع من كفاءة العاملين والبرامج مما يسهل من عملية الاستفادة من البيانات من خلال الحصول على المعلومات بشكل فوري من خلال القنوات الرسمية.

- لنظم المعلومات أهمية ودور فعا ل في اتخاذ القرارات في شركة سونطراك بسكيكدة، حيث يفيد في إعطاء معلومات حدثت في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية كما أن إدخال نظم المعلومات أدى إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها في اتخاذ القرارات، إضافة إلى أن المعلومات المقدمة من قبل نظم المعلومات تلبي احتياجات المستفيدين منها لاتخاذ القرارات، ويقدم نظام المعلومات المستخدم معلومات واضحة لاتخاذ القرارات، إلا أنه من خلال تحليل إجابات المستجوبين خلصنا إلى أن المؤسسات تجد بعض

صعوبات في تحصيل المعلومات، من حيث الدقة والكمية والموضوعية والوقت المناسب، والإيجاز والتنبؤية.

توصيات الدراسة :

- ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركة.
- القيام بحملات تحسيسية وتوعية، وأيام دراسية لتعريف مستخدمي النظام بأهمية النظام المعلوماتي في تسهيل عملياتهم الإدارية وزيادة فعالية قراراتهم.
- السعي وراء المحافظة على مستوى الأمن والرقابة الذي يتمتع به النظام الحالي والعمل على تطوير إجراءات السلامة تبعا لتطور النظام المعلوماتي.
- السعي إلى توسيع نظام المعلومات جغرافيا إلى كامل الهياكل للقضاء على ظاهرة نقل المعلومات عبر وسائط نقل بتقلها وسائل مكلفة.
- السعي إلى إدخال مقياس نظم المعلومات الإدارية كمقياس إجباري في البرامج التعليمية الجامعية، لمنح الطلبة خلفية علمية حول دور نظم المعلومات وتكنولوجياتها في زيادة كفاءة وفعالية وظائف المؤسسة.
- إنشاء قواعد بيانات ومعلومات شاملة تسهم في توفير البيانات والمعلومات اللازمة والملائمة، في ظل التطبيق الكفء والفعال لمداخل نظم المعلومات الحديثة في المؤسسات للاستجابة للأغراض الإدارية الحديثة.
- عقد العديد من الدورات التدريبية والميدانية والندوات والمؤتمرات التي تناقش إمكانيات تطوير نظم المعلومات في المؤسسات وتحديثها لتتماشى والتطورات التكنولوجية الحديثة.

الهوامش :

(1) سليم أبو زيد : التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية spss، الطبعة الأولى ، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع،عمان، 2009، ص 243.

(2) شفيق أحمد العتوم :طرق الاحصاء باستخدام spss ، الطبعة الثالثة ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007، ص67.

(3)JonnW. Satzinger ,Robert B.Jackson ,Analyse et conception de gestion d'information, 2ème édition, les édition reynald gloulet, canada, 2003,p6

(4) محفوظ جودة، حسن الزعبي، ياسر المنصور : منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف، ط1، دار وائل للنشر، 2004، ص:272

(5) عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر: نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2005، ص:43.

(6) ابراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم،الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص:15.

(7) نواف كنعان: اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص:83:.

(8) أحمد محمد غنيم: إدارة الأعمال، المكتبة العصرية، المنصورة، 2001-2002، ص:122.

(9) M.Darbelet, L.Izard, M.Scaramuzzi: Notions fondamentales de gestion d'entreprise, organisation, fonction et stratégie, foucher, p: 311.

(10) خليل محمد حسن الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة، عمان الأردن،2004، ص109.

(11) أمين عبد العزيز حسن: إدارة الأعمال، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001 ص:162.

(12)علي حسين: نظرية القرارات الإدارية مدخل نظري وكمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2008، ص:44.

الواجع :

الكتب باللغة العربية:

1) ابراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم،الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
2) أحمد محمد غنيم: إدارة الأعمال، المكتبة العصرية، المنصورة، 2001-2002.
3) أمين عبد العزيز حسن: إدارة الأعمال، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
4) خليل محمد حسن الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة، عمان، الأردن،2004.
5) سليم أبو زيد : التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية spss، الطبعة الأولى ، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع،عمان، 2009.
6) شفيق أحمد العتوم:طرق الاحصاء باستخدامspss ، الطبعة الثالثة، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2007.
7) عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الين عبد القادر : نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2005.
8) علي حسين: نظرية القرارات الإدارية مدخل نظري وكمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2008.
9) محفوظ جودة، حسن الزعبي، ياسر المنصور: منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف، ط1، دار وائل للنشر، 2004.
10) نواف كنعان: اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

الكتب باللغة الفرنسية:

1) JonnW. Satzinger ,Robert B.Jackson ,Analyse et conception de gestion d'information, 2ème édition, les édition reynald gloulet, canada, 2003.
2) M.Darbelet, L.Izard, M.Scaramuzzi: Notions fondamentales de gestion d'entreprise, organisation, fonction et stratégie, foucher.

ملحق

المحور الأول : التعرف على مدى توافر البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	توفر أجهزة حديثة ذات تقنية عالية					
02	توفر برامج حديثة ذات تقنية عالية					
03	توفر بيانات من خلال القنوات الرسمية					
04	توفر شبكة اتصال مرتبطة بجميع الإدارات					
05	توفر مبرمجين ومحللين متخصصين					
06	توفر هيكل تنظيمي لإدارة نظم المعلومات					
	المجموع					

المحور الثاني : علاقة بين نوعية المعلومات التي توفرها نظم المعلومات فعالية اتخاذ القرارات

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستكم بالدقة					
02	يساعد نظام المعلومات في مؤسستكم بتوفير المعلومات بكم مناسب لاتخاذ القرار					
03	تؤمن نظم المعلومات معظم المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار					
04	تقدم نظم المعلومات معلومات في الوقت المناسب لمراكز اتخاذ القرارات					
05	يفيد نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية					
06	يساعد نظم المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية					
07	أدى إدخال نظم المع لومات إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها					
08	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتسم بالإيجاز					
09	المعلومات المقدمة من قبل نظم المعلومات تلبي احتياجات المستفيدين منها لاتخاذ القرارات					
10	يقدم نظام المعلومات المستخدم معلومات واضحة لاتخاذ القرارات					