

أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، دراسة حالة شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق - باتنة.

The importance of management information systems in improving the decision-making process within the organization, case study of the Company SERO-EST of Batna

هارون العشي، جامعة باتنة-1- الحاج لخضر، haroun.lachi@univ-batna.dz

فايزة بوراس، جامعة باتنة-1- الحاج لخضر، faiza.bouras@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2020/02/16 تاريخ القبول: 2020/06/14 تاريخ النشر: 2020/06/29

ملخص: تهدف الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار بشركة SERO-EST لولاية باتنة، وللوصول إلى هذا الهدف تم توزيع 40 استبانة على أفراد عينة الدراسة، وبعد تحليل الدراسة واختبار صحة الفرضيات، تم التوصل إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لدور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار بالشركة محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات إدارية؛ اتخاذ القرار؛ شركة SERO-EST باتنة.

تصنيف JEL: C₁₂، D₇، M₁₅.

Abstract: The study aims to identify the role of management information systems in improving the decision-making process of the company SERO-EST of Batna, to reach this goal 40 questionnaires were distributed, after analysis and to test the validity of the hypotheses, It was concluded that there is a statistically significant relationship between the study variables in the company above. The study reached a set of recommendations namely: the need to abreast of developments in information systems and technology.

keyword: Management Information Systems; Decision Making; Company SERO-EST of Batna.

JEL classification code: C₁₂, D₇, M₁₅.

المؤلف المرسل: هارون العشي، الإيميل: haroun.lachi@univ-batna.dz

1. مقدمة:

لقد واجهت الإدارة في العصر الحديث حالة من التحدي، نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجية في جميع الميادين، وما نجم عن ذلك من تعدد مهمات الإدارة ومتطلبات أدائها عليه، فإن الوسائل التقليدية لم تعد قادرة على تحقيق أهداف المنظمة، التي تستلزم قرارات سديدة في مجال الاستثمار الأمثل للموارد البشرية، إذ أن عملية اتخاذ القرار أصبحت جوهر العملية الإدارية، ووسيلتها الأساسية في تحقيق أهداف المنظمة، حيث أنها تعتبر عاملا مشترك بين كل الوظائف الإدارية والهيكل التنظيمي للمنظمة، ومن هنا بات حتما على المديرين التركيز على أسس وأساليب اتخاذ القرارات.

إن التطور التكنولوجي الذي شهدته المنظمات في هذا العصر، وكذا كبر المؤسسات وتوسعها كلها عوامل جعلت من مهمة اتخاذ القرارات في المؤسسة الحديثة أكثر صعوبة وزادت من عبئ العمل والمسؤولية، فالتقدم التكنولوجي خلق نوعين من التسارع ما صاحبه تطور في وسائل وأساليب الاتصال ونقل المعلومة، وبتزايد حدة المنافسة أصبحت المنظمات مجبرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة حتى تتمكن من الاستمرار، مما يتطلب توفير معلومة حديثة تزيد من فعالية تزويد الإدارات بالمعلومات الضرورية وفي الوقت المناسب، وباستخدام قنوات اتصال مناسبة وبأقل تكلفة هو من أولويات متخذ القرار اليوم، كما أن مواجهة الكم الهائل من البيانات والمعلومات المتداولة في المؤسسة، جعل من الضروري اعتماد أنظمة معلومات تكفل السيطرة على هذا الحجم تخزينا، معالجة ونشرا، مما يكفل توافر جميع البيانات والمعلومات لمختلف المستويات الإدارية، حتى تستطيع تحسين أدائها وتزيد من فعاليتها، بحيث أصبح من المطلوب أن تتوفر لدى المدير كل المعلومات والحقائق، التي تسهل له اتخاذ قرارات فعالة.

1.1 إشكالية الدراسة:

ازدادت حاجة الدول النامية في القرن الواحد والعشرين إلى تطوير نظام معلوماتها، وذلك لتطوير أساليب اتخاذ القرارات، من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في الدول المتقدمة، مما أدى إلى تفسير مفهوم نظم المعلومات الإدارية، حيث أصبحت المعلومات الأساس الحقيقي

الذي تعتمد عليه المنظمات في ممارسة العمليات الخاصة بها، انطلاقاً مما سبق تكمن إشكالية البحث في محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق: SERO-EST؟
ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي الجوانب النظرية لكل من: نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار؟
- هل تهتم شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق: SERO-EST بتطوير نظام المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار في شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق: SERO-EST؟

2.1 فرضيات الدراسة:

- لأجل الإجابة على تساؤلات الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى: تحوز شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق: SERO-EST على المقومات الأساسية لبناء نظام معلومات إداري فعال؛
- الفرضية الثانية: تولي شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق: SERO-EST أهمية كبيرة لتحسين نظام اتخاذ قراراتها؛
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار في شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق: SERO-EST.

3.1 أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:
- تسليط الضوء على مصطلحي نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار؛
- معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين اتخاذ القرار؛
- معرفة مستوى استخدام التكنولوجيا في الشركة محل الدراسة؛
- التعرف على واقع تطبيق وممارسة عملية اتخاذ القرار في الشركة محل الدراسة.

4.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- اتخاذ القرارات ناجحة وفعالة في المنظمة؛
- حاجة المؤسسات الجزائرية لكل من نظم المعلومات الإدارية، وعملية اتخاذ القرارات نظرا لأهميتها؛
- تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية؛
- تمثل المعلومات الإدارية عنصرا هاما ومورد استراتيجي تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ قراراتها.

5.1 منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة، ويحث مدى صحة أو خطأ الفرضيات، تم اعتماد المنهج الاستقرائي الاستنباطي لدراسة نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين اتخاذ القرارات داخل المؤسسة دراسة حالة شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق- باتنة، من خلال استنباط واستنتاج معلومات من الكتب والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بغرض الاستفادة منها في صياغة الجانب النظري للدراسة، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فتم استقراء وتعميم النتائج، وذلك بالتطرق إلى دراسة حالة شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق- باتنة، عن طريق استخدام برنامجي: *Excel* و *Spssv23* لإجراء الاختبارات اللازمة، واستخراج النتائج.

6.1 هيكل الدراسة:

تم تقسيم ورقة البحث إلى ثلاثة أجزاء، جزئين نظريين وجزء تطبيقي، حيث سيتم التطرق في الجزء الأول إلى إعطاء نظرة عامة حول نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها ومختلف جوانبها، أما الجزء الثاني سنتعرض فيه إلى الإطار النظري لاتخاذ القرار، في حين خصص الجزء الثالث لدراسة حالة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين اتخاذ القرار في شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق: *SERO-EST*.

2. ماهية نظم المعلومات الإدارية:

تعتبر نظم المعلومات الإدارية المحاولة التي قدمها المنشغلون بنظم المعلومات لتزويد المديرين وغيرهم من صناعات القرار بما يحتاجونه من معلومات لكي يؤدون عملهم بكفاءة وفعالية، كما أنها تستخدم على مستوى الإدارة الوسطى، وهي بذلك توفر قدر من المعلومات يمكن أن تساعد صناعات القرارات الرئيسية من خلال ما تقدمه من تقارير دورية، وسوف يتم التطرق في هذا الجزء الأول إلى مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية.

1.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

تعريف Kennevan 1970 فقد عرف كينيفان نظم المعلومات الإدارية بأنها: "مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالعمليات الداخلية والمخبرات الخارجية للمنظمة، التي تدعم الوظائف التخطيطية والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال توفير معلومات في التوقيت المناسب لصنع القرار". (أحمد حسن، 2008، ص 178)

تعريف شامل: التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات والمعدات والبرامج والقواعد والقوى العاملة، الذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبة لحل المشكلات وصنع القرارات.

2.2 وظائف ومكونات نظم المعلومات الإدارية:

أ. وظائف نظم المعلومات الإدارية:

يمكن إجمال أهم الوظائف التي تقوم بها الإدارة المسؤولة عن نظم المعلومات في المنظمة كما يلي:

- تجميع البيانات من مختلف الإدارات والأنشطة في المنظمة، بإضافة إلى جمع البيانات عن البيئة الخارجية التي تعمل بها المنظمة؛
- إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل هذه البيانات أي القيام بوضع الإجراءات وبرامج تشغيل اللازمة وتحديد التعليمات أو الأوامر الخاصة بتشغيل البيانات في ضوء الاعتبارات الآتية:
- الاستخدام: حيث يتم تحديد الشخص أو الجهة التي تستخدم المعلومات كما يمكن تحديد مواصفات المعلومات المطلوبة؛

- **الخبرات المتخصصة:** وتشمل الخبرات في مجالات المحاسبة و الإدارة و الاقتصاد و الهندسة و غيرها؛
- **تكنولوجيا المعلومات:** أي تحديد الطريقة الملائمة لتشغيل البيانات، سواء كانت يدوية أو شبه الكترونية.

كما تشمل الوظيفة الثالثة: تجميع و تحليل و تبويب و تلخيص البيانات، وتعكس هذه الخطوة عملية معالجة و تشغيل البيانات، أي أنها الوظيفة الفنية لنظام المعلومات الإدارية.

- تقسيم و تصنيف المعلومات في ملفات و تشمل هذه الوظيفة حفظ و تخزين البيانات على مختلف وسائل الحفظ حتى يمكن استرجاعها في الوقت المناسب استخراج المعلومات طبقا لحاجة مستخدميها و تمثل هذه الوظيفة جانب المخرجات في نظام المعلومات الإدارية،

- توصيل المعلومات إلى مستخدميها هذه الوظيفة تمثل الهدف النهائي من نظام المعلومات الإدارية، فيتم تزويد المديرين بالمعلومات اللازمة لهم، ثم بعد ذلك يتم التعرف على مدى جودة هذه المعلومات أو ما يسمى: "باسترجاع النتائج". (سيد محمد، 2011، ص ص 190-191)

ب. مكونات نظم المعلومات الإدارية

- تقسم مكونات نظم المعلومات الإدارية إلى خمسة مكونات رئيسية:
- **الأجهزة hardware:** يفترض في أي نظام معلوماتي أن يكون مكونا من حاسوب على الأقل، وإن نظام الحاسوب يمكن أن يكون حاسوبا شخصيا أو متوسط الحجم أو كبير الحجم أو شبكة من الحواسيب المتنوعة؛
 - **البرمجيات software:** هي الأنظمة التي تشغل الأجهزة و البيانات و المعلومات و المعارف و تحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة وهناك نوعان:
 - **برمجيات النظم system software:** هي البرامج التي تشغل الحاسوب و تجعله قادرا على تنفيذ العمليات مثل: ترتيب العمليات و استرجعها من الذاكرة؛
 - **برمجيات التطبيق application software:** هي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل: برامج الأجور و المحاسبة و برامج التصنيع و التنبؤ. (قاسم، 2013، ص 42)

- قواعد البيانات **data base**: قاعدة البيانات هي المخزن أو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها، على شكل ملفات هذه القاعدة قد تكون ورقية في النظام اليدوي أو مسجلة الكترونيا في النظام الآلي، وتكون وظيفة نظم المعلومات هي تحويل هذه البيانات إلى معلومات، لذلك لا يمكن لأي نظام معلومات أو مكونات حاسوبية أن تعمل دون بيانات؛
- الإجراءات: كافة الخطوات و التعليمات الواجب إتباعها لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة، فمن متطلبات نظام المعلومات تحديد أساليب جمع المعلومات و تصنيفها و فهرستها و ترتيبها و تخزينها، بالإضافة إلى تحديد لوائح حفظ و إتلاف الوثائق و معايير تقسيم المعلومات و أنواع التقارير؛ (الوادعية، 2015، ص 56)
- الأشخاص **personnel**: فأى نظام مهما بلغت درجة المكننة و الآلية فيه لا بد و أن يلعب الأفراد دورا أساسيا فيه بصفته المشرف و المسيطر على عناصر النظام كافة. (جواني، 2016، ص 16)

3.2 خصائص و أهمية نظم المعلومات الإدارية:

أ. خصائص نظم المعلومات الإدارية:

- تدعم نظم المعلومات الإدارية القرارات الهيكلية و شبه الهيكلية و مستوى الرقابة الإداري و التشغيل كما تفيد لأغراض التخطيط لمستوى الإدارة العليا
- تعتبر نظم المعلومات الإدارية مفيدة لاتخاذ القرارات باعتماد على البيانات الحالية و الماضية؛
- تعتبر نظم المعلومات موجه لخدمة الرقابة و تقديم التقارير و هي مخصصة لتقديم تقارير عن العمليات الحالية القائمة و بالتالي تساعد في الرقابة اليومية على الأنشطة؛
- تعتبر نظم المعلومات الإدارية قليلة المرونة نسبيا؛
- تعتمد نظم المعلومات الإدارية على احتياجات معروفة و مستقرة للمعلومات؛
- تعتمد على المعلومات القائمة و تدفق للمعلومات الداخلة للمنظمة أكثر من المعلومات الخارجة؛

- تتطلب نظم المعلومات الإدارية عملية طويلة نسبيا من التعميم و التحليل. (بكري و سلطان، 2011، ص ص 54-55)

ب. أهمية نظم المعلومات الإدارية:

حتى عهد قريب لم تكن هناك نظرة إلى نظم المعلومات على أنها تمثل احد الأصول الهامة في المنظمة أو المنشأة و كانت عبارة عن فن شخصي و لا تخرج عن حدود المنظمة و لكن اليوم أصبح الوضع مختلف حيث أصبح هناك إدراك ووعي متزايد بأهمية أنظمة المعلومات الإدارية و ذلك لزيادة التخصص في العمل و ظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات و الاتجاه نحو المركزية في اتخاذ القرار فتظهر أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي :

- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة؛
- تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة بغية إصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية أو عن أنشطة المنظمة؛
- مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجعة و فعالة و صائبة، من خلال تهيئة المعلومات في الوقت المناسب؛
- تقديم تقارير تفصيلية شهرية أو فصلية أو سنوية عن نشاطات المنظمة؛
- المساعدة في تقييم نشاطات المنظمة و تقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات؛ (جمعة صالح النجار، 2009، ص 63)
- توفير المعلومات للإدارة و تهيئتها في الوقت المناسب لمساعدتها و تحفيزها على اتخاذ القرار الفعال و الصحيح، و استغلال مصادر المعلومات و مواردها داخل المؤسسة و إحكام السيطرة على المعلومات الواردة جميعها؛
- القدرة على تبادل و تشارك المعلومات و التحاور عبر الشبكات و الاتصالات داخل المنظمة و خارجها؛
- القدرة على حفظ و تخزين جميع المعلومات التي تتعامل بها المنظمة و معالجتها و إمكانية استرجاعها بالشكل و الوقت و الحجم الذي يخدم المستفيد النهائي.

- القدرة على التخطيط و التنبؤ للمستقبل ضمن احتمالات مدروسة و اقتراح بدائل في حالة و جود خلل في تنفيذ الخطط و توقع احتياجات المنظمة المستقبلية الكفيلة بتحقيق الأهداف. (سيد محمد، نظم المعلومات الادارية- الاساسيات والتطبيقات الادارية، 2011، ص 181)

3. أساسيات حول عملية اتخاذ القرار:

تعتبر الحياة سلسلة من القرارات التي يتخذها الفرد من أجل التكيف مع البيئة المحيطة به والموقف الذي يمر به، لهذا فثخصية الفرد تلعب دورا هاما في اتخاذ القرارات، فهناك من القرارات ما هو قصير المدى، وما هو طويل المدى. فبعض القرارات يتخذها الفرد مرة واحدة في حياته، والبعض الآخر يتكرر اتخاذها عدة مرات في حياته، وهناك من القرارات ما يحتاج إلى معلومات وفيرة ومعقدة، أو استشارة وتفكير وإيجاد عدة بدائل، لذا خصصنا هذا الجزء الثاني للتطرق لمفاهيم أساسية حول عملية اتخاذ القرار.

1.3 تعريف اتخاذ القرار:

يعرف "برنارد" عملية اتخاذ القرار بأنها: "عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي لا يكون في الغالب استجابات اتوماتيكية أو رد فعل مباشر". (كنعان، 2007، ص 83) أما بالنسبة للقصبي، فإن عملية اتخاذ القرار هي: "أسلوب معرفي لمعالجة المشكلات والمواقف عن طريق توفير المعلومات الكافية لاختيار البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة في سبيل تحقيق الهدف". (المنصور، 2015، ص 61)

انطلاقا من التعاريف السابقة يمكننا القول بأن عملية اتخاذ القرار هي: "عملية ديناميكية، حيث تختص بالكشف عن الجوانب التي تستدعي الاهتمام وتستدعي التركيز عليها في التنفيذ، واختيار إجراء العمل المناسب والأفضل من غيره من الإجراءات، وينتج عن هذه العملية اتخاذ القرار، أي الارتباط والالتزام ببديل معين من بديلين". (حنفي و الصحن، 1991، ص 150)

2.3 أهمية عملية اتخاذ القرار:

تتدرج عملية اتخاذ القرار باختلاف المستويات التي تحويها، وهي:

أ. على مستوى الفرد: تبرز أهمية اتخاذ القرار من خلال العديد من القرارات التي يتخذها الفرد في حياته اليومية التي يتأثر بها ويؤثر بها على الآخرين؛

- ب. **على مستوى الجماعات الصغيرة:** تبرز هنا الأهمية من خلال التأثير على سلوك الفرد عضو المجموعة الصغيرة بسلوك الأفراد أعضاء الجماعات الإنسانية التي ينضم إليها؛
- ج. **على مستوى المنظمة:** هنا أهمية اتخاذ القرار تزداد بازدياد درجة تعقيد المنظمة، نتيجة حجمها وانفتاحها على البيئات المختلفة، وسرعة التغيرات التي أصبحت تتميز بالحركة المستمرة، ويرجع سبب أهمية اتخاذ القرار إلى أنها تتأثر وتتوثر على الأفراد والجماعات داخل التنظيم وخارجه، بالتالي تؤثر على الوضع الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع ككل؛
- د. **على المستوى العلمي والعملي:** لأهمية اتخاذ القرارات أثر كبير في حياة المنظمات، حيث يرتبط موضوع اتخاذ القرارات بإجراء العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة، كما يرتبط بالسلوك التنظيمي، فقد أعطت ممارسة اتخاذ القرارات تركيزاً للأهمية النظرية والاهتمام بالبحوث والدراسات المتعلقة باتخاذ القرارات. (كاسر نصر، 2006، ص 5-6)
- 3.3 تأثير نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار:**

إن نظم المعلومات الإدارية تساهم في حل المشكلات بطريقتين، الأولى توفر معلومات عن أعمال المنظمة ككل، والثانية تساهم بشكل مبدئي في التعرف على المشكلات وفهمها، فنظم المعلومات الإدارية بما تحققه من تكامل بين نظم المعلومات الوظيفية المختلفة، يتوافر لديها أساس من المعلومات يغطي أعمال المنظمة، بذلك فإن نظم المعلومات الإدارية توفر للمديرين المعلومات التي يحتاجونها والتي تمكنهم من التعرف على المشكلات والمساعدة على فهمها، فمن خلال هذه المعلومات يمكن للمدير أن يتعرف على المشكلة ويحدد حجمها ومكانها والعوامل المسببة لها، وهي كلها أمور ضرورية للتوصل للحل. (مناصرية ، 2004، ص 151)

فنظم المعلومات الإدارية تمثل بنية وظيفية وتقنية متكاملة من النظم الفرعية للمعلومات، التي تعمل كنسيج متكامل مع البنية التنظيمية، وذلك من أجل تلبية احتياجات المستويات الإدارية المختلفة، من المعلومات التي تختلف كما ونوعاً فتدعم عملية اتخاذ القرار، من خلال تقديم تقارير حول المشكلة المراد حلها، وتقديم نماذج من شأنها مساعدة متخذ القرار في دراسة مختلف البدائل واختيار البديل الأفضل. (مرغني، 2014، ص 93)

4. عرض وتحليل النتائج:

لقد تطرقنا في الجزئين السابقين إلى مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية وأساسيات حول عملية اتخاذ القرار، أما في هذا الجزء الثالث فإن الهدف من ورائه هو معرفة مدى تطابق الجانب النظري لما تطرقنا له بالدراسة، مع واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين اتخاذ القرار في شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO-EST باتنت؛ وسوف يتم التطرق في هذا الجزء إلى النقاط التالية:

1.4 عينة و مجتمع الدراسة: قمنا بتحديد مجتمع الدراسة من خلال إجراء مسح شامل لإدارة شركة الدراسات و إنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO-EST باتنت، وقد تم اختيار هذه الفئة تحديدا لأنها تمثل المجتمع المناسب الذي تتوفر فيه متطلبات الدراسة، من كونهم يمتلكون الخبرات والمعارف والمهارات التي تطلبها الكفاءة، وبما أنه يتعذر على الدراسة أن تشمل جميع أفراد المجتمع المستهدف فقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية قدرت بـ: 40 عامل.

2.4 أداة الدراسة: بناءً على طبيعة المعلومات المراد جمعها و على المنهج المتبع في الدراسة، تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لهذه الدراسة، وقد تم تصميمه بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث التي ساهمت في تصميم الاستبانة ليقدّم إلى موظفي شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO-EST بولاية باتنت في صورته النهائية .

3.4 ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى توفر الثبات بين الإجابات على أسئلة الاستبانة ، تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (**alpha cronbach**) ويشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة تطبيق الأداة على نفس المستجوبين ، وفيما يلي النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 1: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الاول: نظم المعلومات الادارية	9	0.968
المحور الثاني: اتخاذ القرار	10	0.926
الاجمالية	19	0.949

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج: *Spssv25*.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم(1) تبين أن معامل ألفا كرونباخ للمتغيرين جيدة لهذه الاستبانة وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، وبذلك تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة من صحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج واختبار الفرضيات .

4.4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: يعتبر اختبار توزيع بيانات أفراد العينة اختبار هام حيث لذلك يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

جدول 2: اختبار التوزيع الطبيعي (KOLMOGOROV-SMIRNOV)

اسم المحور	قيمة (K-S)	مستوى المعنوية SIG
نظم المعلومات الإدارية	0.075	0.20
اتخاذ القرار	0.162	0.010

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج: *Spssv25*.

من خلال الجدول السابق، يتبين أن بيانات المحور الثاني (اتخاذ القرار) لا تتبع التوزيع الطبيعي لأن الدالة المعنوية 0.01 أقل من 0.05 و لكن هذا لا يؤثر على اختبار t-test للعينة الواحدة لأن حجم العينة أكبر من: 30، في حين تتبع بيانات المحور الأول (نظم المعلومات الإدارية) التوزيع الطبيعي لأن مستوى المعنوية: 0.20 وهي أكبر من: 0.05 و من ثم يتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية.

5.4 اختبار صحة فرضيات الدراسة:

يتناول هذا العنصر عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال اختبار فرضيات الدراسة

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

✓ H_0 : لا تحوز شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST

على المقومات الأساسية لبناء نظام معلومات إداري فعال.

✓ H_1 : تحوز شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST على

المقومات الأساسية لبناء نظام معلومات إداري فعال.

و لاختبار صحة الفرضية السابقة تم استخدام اختبار One simple t test

جدول 3: نتائج اختبار t-test لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

TEST VALUE = 0			
مستوى الدلالة المحسوب SIG	t المحسوبة	t الجدولية	نظم المعلومات الإدارية
0.00	23.006	1.684	

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج: Spssv25.

تبين المخرجات أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي 23.006 و هي أكبر من t الجدولية و التي تساوي: 1.684، بالتالي يمكننا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة القائلة تحوز الشركة على المقومات الأساسية لبناء نظام معلومات إداري فعال .

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

✓ H_0 : لا تولي شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST أهمية

كبيرة لتحسين نظام اتخاذ قراراتها.

✓ H_1 : تولي شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST أهمية كبيرة

لتحسين نظام اتخاذ قراراتها.

جدول 4: نتائج اختبار *t-test* لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية

TEST VALUE = 0			
مستوى الدلالة المحسوب SIG	t المحسوبة	t الجدولية	اتخاذ القرار
0.00	27.006	1.684	

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج: *Spssv25*.

تبين المخرجات أعلاه أن قيم *t* المحسوبة 27.006 أكبر من قيمتها الجدولية و التي تساوي: 1.684، بالتالي يمكننا رفض فرضية العدم و قبول الفرضية البديلة القائلة: "تولي شركة الدراسات و إنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST أهمية كبيرة لتحسين نظام اتخاذ قراراتها.

- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

لمعرفة طبيعة العلاقة التي تربط بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار بالشركة، قمنا باستخدام معامل الارتباط لقياس قوة اتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في نظام المعلومات الإدارية و المتغير التابع له اتخاذ القرار.

✓ H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ

القرار بالشركة الدراسات وانجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST باتنة.

✓ H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ القرار

بالشركة الدراسات وانجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST باتنة.

الجدول 5: نتائج معامل الارتباط للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ القرار

نتيجة الفرضية العدمية	الارتباط	مستوى الدلالة
مرفوض	0.633	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج: *Spssv25*.

تبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط تساوي إلى: 0.633، وبما أن مستوى الدلالة يساوي: 0.00 وهو أقل من: 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض فرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تقر: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و عملية اتخاذ القرار لشركة الدراسات و إنجاز الأعمال الفنية للشرق SERO EST عند مستوى الدلالة الإحصائية: 0.05".

6.4. تفسير نتائج اختبار الفرضيات:

✓ بعد اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على أن: شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية الفنية للشرق - باتنة، تحوز على المقومات الأساسية لبناء نظام معلومات إداري فعال، وذلك باستخدام اختبار One simple t test، تبين أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية، أي أن هذه الفرضية صحيحة بالتالي يمكن قبولها، معناه أن للشركة نظام معلومات إداري فعال نظرا لدقة المعطيات وموضوعيتها ووصولها بسرعة من الرؤساء إلى المرؤوسين.

✓ عند اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن: شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق - باتنة، تولي أهمية كبية لتحسين نظام اتخاذ قراراتها، وذلك باستخدام اختبار One simple t test، تبين أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية، أي أن هذه الفرضية صحيحة بالتالي يمكن قبولها، معناه أن الشركة تهتم بتحسين نظام اتخاذ قراراتها في الوقت المناسب بالاعتماد على المعلومات المتوفرة لديها حول الموضوع.

✓ بعد اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الادارية واتخاذ القرارات بشركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق - باتنة، وذلك باستخدام معامل الارتباط، تبين أن قيمة معامل الارتباط 0.633 بمستوى الدلالة يساوي 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، أي أن هذه الفرضية صحيحة بالتالي يمكن قبولها، معناه أن للشركة نظام معلومات إداري فعال يساهم في اتخاذ قرارات جيدة في الوقت المناسب لمواجهة أي تطورات طارئة.

5. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة قمنا بالبحث في دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار، كما تم التعرف على واقعه وضرورته في شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق لولاية باتنة، والتي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي، وكان الغرض هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية البحث.

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

1.5 النتائج

أ. النتائج النظرية:

- الحصول على المعلومة في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة يسمح للمسير بترشيد أنشطته.
- إدراك أهمية توفير نظام معلومات فعال من أجل التحكم في سيرورة عملية اتخاذ القرار والتقليل من الجهد والوقت؛
- يساعد نظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة المعلومة مما يساعد على اتخاذ القرار؛
- إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار ينمي قدرتهم ويعزز الثقة بينهم وبين إدارتهم.

ب. نتائج الدراسة الميدانية:

- لقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج وفق سياق معرفي ومنهجي مترابط مع الإشكالية محل الدراسة، وتلك النتائج التي تم تقديمها بعدما تم اختبار صحة الفرضيات المقدمة سابقا والمتمثلة في:
- تهتم الشركة محل الدراسة بتوظيف الإطارات ذوي المؤهلات الجامعية استجابة لشروط قانون التوظيف العمومي الجزائري.
- حرص الشركة محل الدراسة على تكليف الإطارات الشابة بالمسؤوليات الإدارية ، لقدرتهم على اكتساب المهارات والخبرات بسرعة أكبر؛

- تمتلك الشركة محل الدراسة نظم معلومات يزيد من قدرة موظفيها على اتخاذ القرار، وتحرص على توفير جميع المعلومات المتعلقة حول المشكل لضمان رضا المسؤولين حول القرارات المتخذة والإمام بجوانب المشكلة؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار في شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق لولاية باتنة؛
- أشارت نتائج الفرضية الثالثة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرار بشركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق لولاية باتنة عند مستوى دلالة: $a=0.05\%$.

2.5 الاقتراحات

بناءً على ما سبق نستطيع الخروج بالاقتراحات التالية:

- السعي وراء مواكبة التطور في نظم و تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركة من خلال التزود بتجهيزات و برامج أكثر تطوراً؛
- العمل على التدريب المكثف و المستمر لعمال الشركة لزيادة فعاليتهم في اتخاذ القرار؛
- استحداث مصلحة مختصة في أنظمة المعلومات وذلك باعتماد على عدد من المحللين المختصين.

6. قائمة المراجع:

- أسماء جواني. (2016). دور نظم المعلومات الادارية في صنع القرار الاداري. أم البواقي: جامعة أم البواقي.
- اسماعيل مناصرية. (2004). دور نظم المعلومات الادارية في الرفع من فعالية اتخاذ القرارات الادارية. المسيلة: جامعة المسيلة.
- بلقاسم مرغني. (2014). نظام المعلومات الادارية ودوره في اتخاذ القرار. ورقلة: جامعة ورقلة.
- جاد سيد محمد. (2011). نظم المعلومات الادارية. السويس: كلية التجارة جامعة السويس.
- جاد سيد محمد. (2011). نظم المعلومات الادارية- الاساسيات والتطبيقات الادارية. السويس: كلية التجارة جامعة السويس.
- زينة المنصور. (2015). النزاهة وعلاقته بمهارة اتخاذ القرار. دمشق: كلية التربية جامعة دمشق.
- عبد الغفار حنفي، و محمد فريد الصحن. (1991). إدارة الأعمال. عمان: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

- فايز جمعة صالح النجار. (2009). *نظم المعلومات الإدارية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- محروس كاسر نصر. (2006). *الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- محمد أحمد حسن. (2008). *نظم المعلومات الإدارية*. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- محمد بكري، و سونيا سلطان. (2011). *نظم المعلومات الإدارية*. الاسكندرية: الدار الجامعية الأبراهيمية.
- محمد سميح محمد الوداعة. (2015). *علاقة نظم المعلومات بجودة القرارات الإدارية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد قاسم. (2013). *الإدارة المعلوماتية*. عمان: عالم الكتاب الحديث.
- نواف كنعان. (2007). *اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.