جـــامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم مالية ومحاسبة.

تخصص: مالية المؤسسة.

الموضوع:

دور جودة نظم المعلومات في ترشيد اتخاذ القرارات المالية بالمؤسسة.

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في مالية المؤسسة

من إعداد الطالبة:

علوطي ميسون.

تحت إشراف الأستاذ:

د.سعداوي موسى.

أعضاء لجنة المناقشة:

د. حمداني محي الدين	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية
د. بن عيشوش محمد	مناقشا	أستاذ محاضر (أ)	جامعة المدية
د. سعداوي موسى	مشرفا	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية

السنة الجامعية:

2020/2019



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي بنعمته تتم الصالحات، والشكر له سبحانه وتعالى على نعمته وتوفيقه لي بإتمام هذا العمل المتواضع.

أما بعد فلا يسعني في هذا المقام إلا أن أشكر أستاذي المشرف الدكتور سعداوي موسى، على تفضله بقبول عناء الإشراف على هذا العمل، وعلى كل ما قدمه لي من توجيهات ونصائح لها بالغ الأثر في إنجاز العمل.

أتقدم بجزيل الشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بقراءة وتقييم ومناقشة هذا العمل المتواضع.

أشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل، من قريب أو من بعيد، ولو بكلمة شجعتني على العمل والاجتهاد.

إهداء

أهدي هذا العمل للوالدين الكريمين لدعمهم لي وتوجيهي نحو طريق العلم,

إلى كل من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من أحمل اسمه، إلى الذي لم أسر يوما ما في طريق إلا ورأيته سبقني يمده إلي، إلى مثلي الأعلى والدي العزيز.

وراء كل خطوة خطوتها دعوتك لم تبخلي يوما بدعائك لي، إلى معنى الحب والتفاني، أعطيتني بدون انتظار، إلى أمي العزيزة وقدوتي.

أطال الله عمركما.

إلى من أرتاح وأنا بينهم وأستأنس بوجودهم أخواتي، وسام، إخلاص وفدوى، لا شيء يقارن بكم.

لصديقة عمري كوثر شكرا لوجودك في حياتي.

إلى رميسة صديقتي،سميرة وكل من يعز علي الجلوس معهم، إلى كل أفراد عائلتي، وكل من ساهم في تشجيعي.

ملخص الدراسة:

لنظم المعلومات أهمية كبيرة في فاعلية عملية اتخاذ القرارات بشكل صائب وسليم، بحيث كون المعلومات موردا مهم لا يمكن لمتخذ القرار الاستغناء عنه عند قيامه بعمله.

ومنه تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور جودة نظم المعلومات في ترشيد اتخاذ القرارات المالية بالمؤسسة، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات، أجرينا هذه الدراسة على عينة من الموظفين متكونة من 36مفردة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تصميم استبانة مكونة من 24 سؤال.

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي على معرفة مدى قدرت جودة نظم المعلومات في تقديم معلومات دقيقة تساعد على تحسين وترشيد اتخاذ القرارات المالية.

استغرق إجراء الدراسة الميدانية الفترة ما بين 15 أوت 2020، إلى غاية 15 سبتمبر 2020، وتم توزيع الاستبيان بشكل إلكتروني على موظفين وإطارات من مؤسسات مختلفة، كانت أغلبية العينات من مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، وكذالك مؤسسات التكوين المهني ومعهد التكوين المهني بالمدية.

وكانت أهم نتيجة تم التوصل إليها في كون كلما توفرت البيانات بسرعة ودقة وكلما زادت مراعاة جودة آليات نظم المعلومات كلما نتجت قرارات رشيدة وسهلت معالجة المشكلات في أسرع وقت.

تمثل أهم مقترح في ضرورة لفت الانتباه إلى تحديث البرمجيات والأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات، كذلك حسن تكوين الموظفين في هذا المجال من أجل تحسين جودة القرارات المتخذة.

الكلمات المفتاحية:

نظام المعلومات، اتخاذ القرارات، القرارات المالية.

Abstract :

Les systèmes d'information sont d'une grande importance pour l'efficacité du processus de prise de décision d'une manière correcte et appropriée, de sorte que l'information est une ressource importante dont le décideur ne peut se passer dans l'exécution de son travail.

A partir de cette étude, cette étude cherche à mettre en évidence le rôle de la qualité des systèmes d'information dans la rationalisation de la prise de décision financière dans l'établissement, à répondre au problème posé et à s'assurer de la validité des hypothèses.

Nous avons mené cette étude sur un échantillon de 36 salariés, et la méthode descriptive et analytique a été utilisée, en concevant un questionnaire composé de 24 questions.

Cette étude visait principalement à déterminer dans quelle mesure la qualité des systèmes d'information était en mesure de fournir des informations précises permettant d'améliorer et de rationaliser la prise de décision financière.

L'étude de terrain s'est déroulée entre le 15 août 2020 et le 15 septembre 2020, et le questionnaire a été distribué par voie électronique aux employés et aux pneumatiques des différentes institutions, la majorité des échantillons provenaient d'Algérie Télécom à Médéa, ainsi que des établissements de formation professionnelle et de l'Institut de formation professionnelle de Médéa.

Le résultat le plus important atteint dans le fait que plus il y a de données disponibles rapidement et avec précision, et plus la prise en compte de la qualité des mécanismes des systèmes d'information est grande, plus les décisions sont prises de manière rationnelle et les problèmes sont résolus dans les plus brefs délais.

La suggestion la plus importante était la nécessité d'attirer l'attention sur la mise à jour des logiciels et du matériel utilisés dans les systèmes d'information, ainsi que sur l'amélioration de la formation du personnel dans ce domaine afin d'améliorer la qualité des décisions prises.

les mots clés:

Système d'information, prise de décision, décisions financières.

Abstract :

Information systems have a great importance in the effectiveness of the decision-making process in a correct and proper manner, so that informations are an important resource that the decision-maker cannot release when performing his work.

this study seeks to highlight the role of the quality of information systems in rationalizing financial decision-making in the institution, and to answer the problem raised and ensure the validity of the assumptions

We conducted this study on a sample of 36 employees, and the descriptive and analytical method was used, by designing a questionnaire consisting of 24 questions.

The main objective of this study was to determine the extent to which the quality of information systems was able to provide accurate information to improve and streamline financial decision-making.

The field study took place between August 15, 2020 and September 15, 2020, and the questionnaire was distributed electronically to employees and tires of the various institutions, the majority of samples came from Algeria Telecom in Médéa, as well as vocational training establishments and the Médéa vocational training institute.

The most important result achieved in the fact that the more data is available quickly and precisely, and the more the quality of information systems mechanisms is taken into account, the more decisions are made in a rational and problems are solved as soon as possible.

The most important suggestion was the need to draw attention to updating software and hardware used in information systems, as well as improving staff training in this area in order to improve the quality of the decisions taken.

key words:

Information system, decision-making, financial decisions.

الفهرس:

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان الإهداء الملخص	
الفهرس قائمة الجداول قائمة الأشكال قائمة الملاحق	I III IV V
المقدمة	أ - ح
الفصل الأول:الإطار العام لنظم المعلومات	
تمهيد الفصل	01
المبحث الأول: النظم والمعلومات	02
المطلب الأول: ماهية المعلومات **المطلب الثاني:** ماهية النظم	02 08
المبحث الثاني: نظم المعلومات	11
المطلب الأول: مفهوم ومراحل تطور نظم المعلومات **المطلب الثاني:** خصائص نظام المعلومات ووظائفها الأساسية **المطلب الثالث:**أنواع وأهداف نظم المعلومات **المطلب الرابع:** موارد نظم المعلومات وأهم تحدياتها	11 13 16 19
المبحث الثالث: جودة نظم المعلومات	23
المطلب الأول: جودة المعلومات وأبعادها **المطلب الثاني:** جودة نظام المعلومات وأبعاده	23 26
خلاصة الفصل	32
الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول اتخاذ القرارات	
تمهيد الفصل	33
المبحث الأول: مفهوم اتخاذ القرارات والقرارات المالية	34
المطلب الأول: اتخاذ القرارات في المؤسسة **المطلب الثاني:** ماهية القرارات المالية	34 39

المبحث الثاني:العوامل المؤثرة وظروف اتخاذ القرار	47
المطلب الأول: العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات **المطلب الثاني:** ظروف اتخاذ القرار	47 48
المبحث الثالث: أساليب اتخاذ القرار وخطواته	52
المطلب الأول:الأساليب المتبعة في اتخاذ القرارات المطلب الثاني: مراحل عملية اتخاذ القرار	52
خلاصة الفصل	56
الفصل الثالث:الدراسة الميدانية لدور جودة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات	
تمهيد الفصل	60
المبحث الأول: أدوات ومنهجية الدراسة	61
المطلب الأول: أدوات الدراسة **المطلب الثاني:** منهجية الدراسة	61 63
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان	66
المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي وصدق وثبات الدراسة **المطلب الثاني:** تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	66 73
المبحث الثالث: تحليل عبارات المحاور وأبعاد الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة	79
المطلب الأول: تحليل عبارات المحاور وأبعاد الدراسة **المطلب الثاني:** اختبار فرضيات الدراسة	79 84
خلاصة الفصل	89
الخاتمة	90
قائمة المراجع	94
الملاحق	101

قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
1–1	أبعاد الجودة والأهمية النسبية	25
1–2	ظروف اتخاذ القرارات	49
1–3	الإحصائيات الخاصة باستجابة عينة الدراسة:	63
2–3	توضيح لمقياس ليكرت الثلاثي likert scale	64
3–3	اختبار كولمجروف سمرنوف	66
4–3	معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور نظم المعلومات.	67
5–3	معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور جودة نظم المعلومات.	68
6–3	معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور اتخاذ القرارات.	69
7–3	معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور نظم المعلومات واتخاذ القرارات	70
8–3	قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان والاستبيان ككل	72
9–3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	73
10–3	توزيع العينات حسب السن	74
11–3	توزيع العينات حسب المستوى التعليمي	75
12–3	توزيع العينات حسب المنصب	76
13–3	توزيع العينات حسب الاقدمية	77
14–3	نتائج أراء عينة الدراسة حول نظم المعلومات	79
15–3	نتائج أراء عينة الدراسة حول جودة نظم المعلومات	80
16–3	نتائج أراء عينة الدراسة حول اتخاذ القرار	82
17–3	نتائج أراء عينة الدراسة حول نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات	83
18–3	للمحور الأول(T)إختبار ستيودنت	85
19–3	للمحور الثاني(T)اختبار ستيودنت	86
20–3	للمحور الثالث(T)اختبار ستيودنت	87
21–3	للمحور الرابع(T)اختبار ستيودنت	88

قائمة الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
1–1	مراحل تطور نظم المعلومات.	4
2–1	مكونات النظام.	9
3–1	وظائف نظام المعلومات.	16
4–1	أبعاد جودة نظم المعلومات.	28
1–2	أنواع القرارات.	37
2–2	العلاقة بين الاجتهاد وبرمجة القرارات في المستويات التنظيمية المختلفة.	38
3–2	تأثير نوع القرار على درجة التأكد وعدم التأكد.	39
4–2	مصادر التمويل.	42
5–2	حالات اتخاذ القرارات.	49
6–2	طريقة النمذجة والتحليل في البرمجة الخطية.	54
7–2	تحديد البدائل.	57
8–2	اختيار أفضل بديل.	58
1–3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	73
2–3	توزيع العينات حسب السن.	74
3–3	توزيع العينات حسب المستوى التعليمي	75
4–3	توزيع العينات حسب المنصب	76
5–3	توزيع العينات حسب الاقدمية	77

قائمة الملاحق:

الرقم	الملحق	الصفحة
01	الاستبيان الالكتروني:	101
02	اختبار كولمجروف سمرنوف	107
03	معاملات الارتباط بيرسون بين العبارات	108
04	قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان	110
05	توزيع أفراد العينة	111
06	التمثيلات البيانية لتوزيع أفراد العينة	112
07	الإحصاءات الوصفية	114
08	اختبار ستيودنت (T)	116

المقدمة

بفضل الثورة العلمية والتكنولوجية وخاصة الثورة المعلوماتية، يشهد العالم تطورا ونموا اقتصاديا كبيرا، معتمد على تكنولوجيا المعلومات من خلال الإنترنت وشبكة اتصالات البيانات، نتيجة لتطور علم الإلكترونيات الدقيقة.

في ظل هذا الوضع أصبحت المعلومات موردا مهما من موارد المنظمة، بحيث أصبحت المعلومة سلاحا تنافسيا، وموردا إستراتيجيا، وعاملا حاسما لتحقيق المنظمة هدفها ونجاحها، ولتحقيق هذا الغرض يتوجب اعتماد مرجعية معلوماتية دقيقة تمكن القائمين باستعمالها من معالجتها وتحليلها بعمق وشمولية.

ونظرا لوفرة المعلومات وعدد المعطيات أصبح ضروريا وجود بنك لهذه المعلومات، وتصميم نظام خاص للمعلومات ومعالجة البيانات المتوفرة في النظام، وهكذا جاءت نظم المعلومات من أجل جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات.

ولهذا فإن نظم المعلومات أداة لا غنى عنها في تحقيق الميزة التنافسية، وتطوير وتنمية المنظمة، وإضافة إلى هذا فهي تساعد على عملية ترشيد اتخاذ القرارات وفعاليتها، من خلال توفير المعلومات الصحيحة التي تتمتع بالدقة اللازمة، والقرارات المالية خاصة نظرا لكون عملية اتخاذ القرار المالي عملية حساسة بحيث تمثل الركيزة الأساسية والأكثر أهمية في المؤسسات وإن لم تكن محسوبة ومقدرة تقديرا صحيحا قد يترتب عنها خسائر لا يمكن تعويضها، ومن جانب أخر فإن مقدار النجاح الذي تحققه أية مؤسسة يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة الإدارة المالية، وفهمها للقرارات المالية وأساليب اتخاذها.

أولا: إشكالية الدراسة:

ومما تقدم تتجلى الإشكالية التالية :

فيما يتمثل دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات المالية في المؤسسة؟

وتقودنا هذه الإشكالية لطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمعلومات؟ ونظم المعلومات؟ وجودتها؟
- ما المقصود بعملية اتخاذ القرار؟
- ما طبيعة القرارات المالية؟

- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وترشيد عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة :

وكإجابة أولية للتساؤلات نعرض الفرضيات التالية قبل اختبارها في الدراسة:

- تمثل المعلومات أحد الأساليب الحديثة لتدعيم وظائف نظم المعلومات، وجودتها هي أساس اتخاذ القرار.
- اتخاذ القرار هي عملية اختيار بديل بناءا على عدة عوامل بغية تحقيق هدف معين.
- القرارات المالية هي عبارة عن قرارات مصيرية بالنسبة للمؤسسة تهدف إلى تعظيم قيمة المؤسسة، وتكون القرارات المالية إما قرارات استثمارية أو تمويلية أو توزيع الأرباح.
- هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات في ترشيد عملية اتخاذ القرار.

ثالثا: أهمية الدراسة :

من خلال هذه الدراسة يمكن إدراك دور نظم المعلومات في جانب تحويل المعلومات إلى تصرفات والمساهمة في اتخاذ القرارات، كذلك يعالج هذا الموضوع عملية اتخاذ القرار والتي تعتبر من أصعب ما يواجهه المسير،فباختصار تكمل أهمية هذا البحث في محاولة ربط نظم المعلومات وترشيدها لعملية اتخاذ القرار.

كذلك تعتبر هذه الدراسة كمرجع للبحوث القادمة، وتفتح بابا للبحث أكثر والتعمق في هذا الموضوع.

رابعا: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة في:

- معرفة مدى قدرة نظم المعلومات على تقديم معلومات دقيقة وكافية في الوقت المناسب لاتخاذ القرار.
- التعرف على عملية اتخاذ القرار، مراحلها وظروف اتخاذها، لا سيم المالية منها وإدراك مدى أهميتها في المؤسسة
- توضيح طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات المالية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتني لاختيار هذا الموضوع تتمثل في:

- أولا ميولي إلى المواضيع الحديثة الخاصة بالتكنولوجيات الحديثة و مواضيع الطرق الكمية والبرمجة الخطية.
- التوعية بمدى أهمية كون اتخاذ القرار عنصر أساسي في التسيير المالي في المؤسسة كونه يمكن أن يكون سبب نموها أو انهيارها.
- قلة المواضيع التي تطرقت لتبيين أهمية جودة المعلومات وجودة نظم المعلومات وأبعادهما بصفة خاصة.
- محاولة تقديم فائدة علمية ومرجع علمي يستفيد منه ذوي الاختصاص.

سادسا: منهجية الدراسة:

من أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة وإثبات صحة الفرضيات من عدمها ولتقديم المطلوب في هذا الموضوع اتبعت في هذه الدراسة كل من المنهج:

- **المنهج الوصفي**: استعملت المنهج الوصفي لدراسة الجانب النظري للموضوع من خلال التعاريف والمفاهيم التي تناولتها الدراسة.
- **المنهج التاريخي**: تمثل المنهج التاريخي في التطور التاريخي للمعلومات ومراحل تطور نظم المعلومات.
- **المنهج الإحصائي التحليلي**: تمثل في الجانب التطبيقي من البحث من خلال نتائج تحليل الإستبانة باستخدام برنامج SPSS.

سابعا: أدوات الدراسة:

لتغطية الجانب النظري من البحث استعملت المراجع العلمية والوثائق المكتبية ذات الصلة بالموضوع والمتمثلة في كتب وأطروحات ومجلات في شكلها الورقي أو الإلكتروني، سواء باللغة العربية أو الفرنسية أو الإنجليزية.

وكذلك استخدمت البيانات المحصلة من خلال الجانب التطبيقي بطريقة رياضية وإحصائية للوصول إلى نتائج الدراسة.

ثامنا: الدراسات السابقة:

تتوضح الدراسات السابقة في الجدول الأتي:

الدراسة	إشكالية الدراسة	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة
د. رعد الصرن، عوامل قياس الجودة في نظام المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2013	ما عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركة الاتصالات السورية؟	- توضيح مفهوم الجودة في نظم المعلومات، على اعتبار أن المعلومات تشكل موردا فريدا مهما يجب على الشركات استغلاله بكفاءة ونجاح. - تعرف العوامل الأساسية والفرعية لقياس الجودة في نظم المعلومات، وتحديد العلاقات والروابط فيما بينها تمهيدا للمقارنة مع بعضها بعضا، وكشف نقاط الضعف المحتملة، ووضع سبل معالجتها والتغلب عليها. - تحليل العلاقات والارتباط بين عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات السورية. - اقتراح الحلول والتوصيات لمعظم الثغرات والمعوقات التي تؤثر في قياس الجودة ونجاحه في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات السورية.	كانت النتيجة النهائية أن من أهم عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات هما عاملا المحتوى والوقت، وبعض النتائج الرئيسية هي: - تؤكد شركة سرياتل دراسة عوامل قياس الجودة في نظام المعلومات. - تهتم شركة سيرياتل ببرامج أمن المعلومات وبرامج مكافحة الفيروسات. - إثبات صحة دراسة عوامل قياس الجودة في نظام المعلومات
د. مؤيد الساعدي، سلمان عبود	- ما هو مستوى جودة المعلومات في المنظمات	- وصف وتحليل الوضع الراهن لجودة معلومات المنظمات المبحوثة بهدف الوقوف على معياريتها وتشخيص	القرارات الإستراتيجية تعتمد على دقة المعلومات وكفاءتها وتنبؤيتها.

زبار، جـــــودة المعلومات وتأثيرها في القـــــرارات الإســـــتراتيجية دراسـة ميدانيـة في عينة من المصارف العراقيـة ، العـراق، 2013.	المعنية بالبحث؟ - مـا هـو ترتيـب المعـايير المعتمـدة لتقيـيم جـودة المعلومـات مـن حيـث أهميتهـا في المصارف المعنية؟ هـل يعتمـد متخـذو القـــــرارات الإستراتيجية في هذه المنظمـــات علـــى معلومـــــات ذات جودة عالية؟ وكيف جـرى قياسـها؟ ومـا هـو تأثيرهـا علـى قراراتهم؟	نقاط القوة والضعف فيها. - فحـص واختبـار العلاقـة بـين المعـايير المستخدمة في تقييم جودة المعلومات وبـين القـرارات الإسـتراتيجية ومـا هـو ترتيبها من حيث الأهمية.	
د. شـيخي غنيـة، د. شـــــيخي خديجـــــة، دور تكامـــل نظـــم المعلومـــــات في ترشـــيد مراحـــل عمليـــة اتخـــاذ القـرارات، دراسـة حالـة لعينـة مـن	كيف يمكن أن يؤثر تكامـــل نظـــم المعلومات في ترشيد مختلف مراحل عملية اتخـاذ القـرارات في عينـة مـن البنـوك العاملة في الجزائر؟	تحليل واقع تكامل نظم المعلومات وأثره في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات في البنوك العاملة في الجزائر.	تكامـل نظـم المعلومـات يـؤثر معنـويا في ترشـيد مختلف مراحل عملية اتخاذ القـرارات علـى مسـتوى البنوك عينة الدراسة.

البنوك العاملة في الجزائر.			
م.د. خانم نوري، نظم المعلومات المالية المستندة على مدخل تنقيب البيانات وأثرها على نجاح القرارات المالية (دراسة حالة شركة أسيا سيل للاتصالات) جامعة السليمانية العراق، 2019.	إلى أي مدى تسهم تنقيب البيانات في نظم المعلومات المالية لإنجاح القرارات المالية؟	- التعرف على بعض المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات المالية من خلال عمل النظام وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة، باعتماده على مدخل تنقيب البيانات لتسهم في تحقيق نجاح القرارات المالية للشركة - تأطير مفاهيمي للقرار المالي واستخدام أسلوب التحليل بغرض التوصل إلى حقائق علمية حول مدى نجاح القرارات المالية في الشركات بهدف تعظيم قيمتها السوقية. - إبراز أهمية مكونات نظام المعلومات المالية وتنقيب البيانات ودورها في مساعدة المديرين في الشركة بمعلومات ودراسة مشكلة تراكم البيانات وغربلة ما بين كميات من البيانات لإيجاد المعلومات المفيدة لاتخاذ القرارات.	لنظم المعلومات المالية المستندة على تنقيب البيانات دور وأثر كبير في أي من القرارات المالية التي تتخذها الشركة وتحديدا قرارات التمويل.

من خلال ما تطرقنا له في الدراسات السابقة، نلاحظ أن أوجه الاختلاف بينها وبين دراستي تمثلت في كون أغلب الدراسات لم تجمع بين جودة نظم المعلومات واتخاذ القرارات المالية بصفة خاصة، كذلك من حيث الهدف، وطرق المعالجة، وهيكل البحث بحيث كل باحث اعتمد الهيكل الخاص به، وكذلك الدراسة الميدانية لأن دراستي الميدانية تمثلت في استبانة موزعة إلكترونيا على عاملين في مؤسسات مختلفة، وهذا ما جعل النتائج التي توصلت إليها نوعا ما مختلفة عن نتائج الدراسات السابقة.

تاسعا: هيكل الدراسة:

جاءت الدراسة مقسمة على جزأين، جزء نظري وجزء تطبيقي:

- **الجزء النظري:** يضم الجزء النظري فصلين حيث:
  - **الفصل الأول:** حول الإطار العام لنظم المعلومات وجاء فيه ثلاثة مباحث حيث أن المبحث الأول هو حول النظم و المعلومات بحيث يضم مفاهيم حول المعلومات (تعريف، التطور التاريخي، أنواع ومصادر المعلومات)، كذالك مفاهيم حول النظم (تعريف، مكونات وخصائص النظم)، والمبحث الثاني حول نظام المعلومات تطرقت فيه لعدة عناصر تمثلت في (مفهوم ومراحل التطور، خصائص ووظائف نظم الملومات، الأنواع، الأهداف ، الموارد ، وأهم التحديات التي تواجهها)، والمبحث الثالث حول جودة نظم المعلومات بحيث تطرقنا فيه لكل من جودة المعلومات وجودة نظام المعلومات وأبعادهما.
  - **الفصل الثاني:** فهو حول اتخاذ القرارات وضم كذلك ثلاثة مباحث حيث المبحث الأول هو حول ماهية اتخاذ القرارات ضم هذا المطلب (مفهومي القرار واتخاذ القرارات، ، أهمية اتخاذ القرارات وأنواعها) والقرارات المالية تضمنت (مفهوم، أنواع وأهداف) ، أما المبحث الثاني فحول العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات وظروف اتخاذها ، والمبحث الثالث فهو حول الأساليب المتبعة في اتخاذ القرارات ومراحل اتخاذها.
- **الجزء التطبيقي:** فيضم فصلا واحدا تمثل في:
  - **الدراسة الميدانية لدور جودة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات:** وتمت فيه معالجة الاستبيان من خلال ثلاثة مباحث، وكانت هذه المباحث حول أدوات ومنهجية الدراسة، أما المبحث الثاني فهو حول عرض وتحليل نتائج الاستبيان، والمبحث الثالث فهو حول تحليل عبارات المحاور وأبعاد الدراسة وفي الأخير اختبار فرضيات الدراسة.

عاشرا: صعوبات الدراسة:

هذا البحث كغيره من البحوث لا يخلو من الصعوبات قد تمثلت الصعوبات التي واجهتها في :

- صعوبات أكاديمية تمثلت في صعوبة الحصول على المراجع والتنقل إلى المكتبات بسبب ظروف الحجر الصحي.
- أما بخصوص صعوبات الدراسة الميدانية صعوبة إجراء الدراسة التطبيقية نظرا لرفض المؤسسات الاستقبال بسبب الأزمة الصحية الحالية، كذلك رفض المؤسسات أخذ الاستبانة أو أي لقاء شخصي مما أدى إلى توزيع الاستبانة إلكترونيا.

الفصل الأول:الإطار العام لنظم المعلومات

تمهيد الفصل:

في ظل تنامي المؤسسات والانفتاح الاقتصادي نحو الأسواق العالمية وانتشار مفاهيم الخصخصة و العولمة، أصبحت المعلومة ميزة تنافسية بين المؤسسات وموردا إستراتيجيا يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها.

لكن برغم هذا تواجد المعلومات وحدها دون نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت والزمان المناسبين وبالكيفية المناسبة لن يساهم في حل المشكلات التي تواجه المنظمات .

فالمعلومات يجب أن توضع في نظام، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت في استخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على الحاسب .

وبازدياد حجم المنظمات تزداد أهمية تحسين جودة نظام المعلومات، وتعقد أعمالها لتلبي متطلبات واحتياجات الإدارة ومتخذ القرار والمتغيرات البيئية المتلاحقة.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق في المبحث الأول إلى تعريف كل من النظم والمعلومات كل على حدا.

والمبحث الثاني سيكون حول نظم المعلومات.

أما المبحث الثالث فسيكون حول جودة نظم المعلومات.

المبحث الأول: النظم والمعلومات:

ظهرت في السنوات الأخيرة مفاهيم جديدة فرضت علينا نتيجة للتقدم والتطور التكنولوجي، كمفهومي النظام والمعلومات، وفيما يلي سنتطرق لكلا المفهومين وأهم ما جاء فيهما.

المطلب الأول: ماهية المعلومات :

تعتبر المعلومة موردا أساسيا تحتاج إليه المؤسسة في كل المراحل سواء عند إنشائها أو مزاولة نشاطها بحيث أنها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية من خلال تمكينها من اختيار الحلول و البدائل لأجل اتخاذ قرارات سليمة ورشيدة، لذا فهي إحدى العناصر الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة نظرا لما تتمتع به من خصائص.

أولا: تعريف المعلومات:

اختلفت التعاريف وتعددت حول تعريف المعلومات وسنشير للبعض منها:

- الدكتور بيتر داركر يعرفها بأنها:"بيانات تتميز بأنها وثيقة الصلة والغرض"[1]
- أما الدكتور سعد غالب ياسين فيقول:"نعتبر المعلومات حاليا بمثابة مورد من موارد المؤسسة، أو سلعة يتم تصنيفها وتسويقها، الاتجار بها في عالم الأعمال، المعلومات بحد ذاتها لا تكتسب قيمتها إلا إذا كانت ضمن بيئة تنظيمية محددة".[2]
- أما حسب الدكتور عبد الرحمان الصباح فهي:" مورد من موارد المؤسسة ليمكن إدارته كما تدار الموارد البشرية أو المالية أو المادية".[3]
- أو هي "رأس المال الفكري المطبق على رسائل الإنتاج الزيادة والثروة"[4]

و من خلال التعريف السابقة يمكن استنتاج النقاط التالية :

- المعلومات هي عبارة مخرجات تنتج عن تشغيل، إعداد، معالجة وتحليل المدخلات المتمثلة في البيانات، أي من خلال تشغيل نظام المعلومات في المؤسسة.

---

[1] :بيتر داركر، ترجمة صالي بطرس، "**الإدارة للمستقبل التسعينات وما بعدها**"، دار الدولة للنشر والتوزيع، مصر1955، ص501.

[2] : سعد غالب ياسين، "**نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 1998، ص 55.

[3] : عبد الرحمان الصباح، "**نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 1998، ص 162.

[4] : عبد الرحمان الصباح، مرجع سابق، ص162.

- المعلومات هي موارد يمكن تكرار استخدامها، بحيث أن إعادة استخدام المعلومات لا يفقدها قيمتها بل بالعكس يكسبها قيمة إضافية.

ثانيا: التطور التاريخي للمعلومات:

مرت عملية تطور المعلومات عبر مراحل تاريخية موضحة كالأتي:

1- **خلال سنوات الخمسينيات:** كان ينظر للمعلومات كشرط لا بد منه وكأحد فواتح النظم البيروقراطية، حيث كانت المعلومات هي ألآت المحاسبة الإلكترونية والتي تهدف إلى تخفيض التكاليف عند التعامل مع الأوراق.[1]

2- **خلال سنوات الستينيات:** تم إدراك الدور الفعال للمعلومات في مجال اتخاذ القرار حيث أن نظم المعلومات السائدة آنذاك تعرف باسم "نظم المعلومات الإدارية" والتي اعتبرت كمصنع لإنتاج المعلومات عن الإنتاج، المخزون، المقبوضات والمدفوعات في شكل تقارير دورية .[2]

3- **خلال السبعينيات أوائل الثمانينيات:** أصبح ينظر للمعلومات كأداة فعالة للرقابة على أعمال المؤسسات السائدة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل الإدارية، وعرفت هذه النظم باسم "نظم دعم القرار" و "نظم الإدارة العليا"، والهدف منها السرعة في عمليات اتخاذ القرار وحل المشكلات التي لا تتحمل التأخير.[3]

4- **خلال التسعينات:** أصبح ينظر للمعلومات كمورد إستراتيجي ووسيلة فعالة لتحقيق الميزة التنافسية أو كأداة إستراتيجية للدفاع على المؤسسة والتغلب على المنافسة الخارجية، فالمعلومات تحقق مزايا تنافسية للمؤسسة من خلال القدرة على تخفيض التكاليف وتنويع المنتجات واتخاذ قرارات سليمة وقد أدى هذا المفهوم إلى ظهور نظم معلومات جديدة تعرف باسم "النظم الإستراتيجية" والتي تهدف للتأكد من بقائها وازدهار المؤسسة في المستقبل القريب.[4]

---

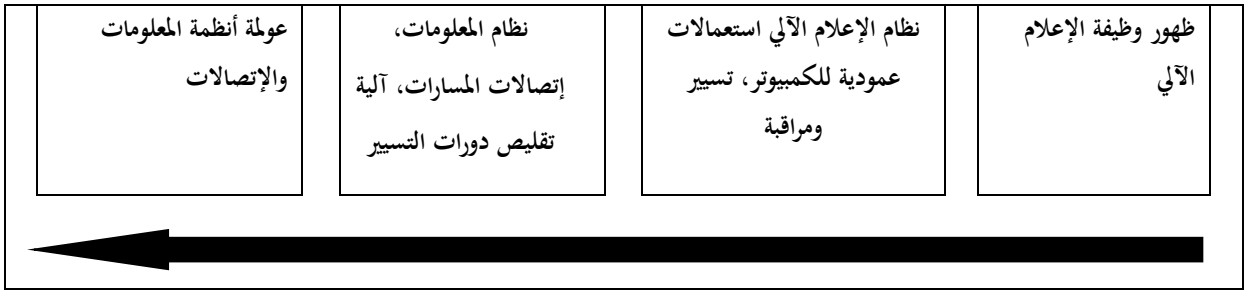
[1] : أميرة مدفوني،" **دور نظم المعلومات في إتخاذ القرار**"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر 2016/2015، ص25.

[2] : مرابحية، نوال، "**نظام المعلومات وعلاقته بإتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية**"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي الجزائر 2012، ص32.

[3] : أميرة مدفوني مرجع سابق، ص25.

[4] : مرابحية، مرجع سابق، ص33.

شكل رقم 1-1: مراحل تطور نظم المعلومات.



المصدر: مرابحية، نوال، "**نظام المعلومات وعلاقته بإتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية**"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي الجزائر 2012، ***ص33***

ثانيا:خصائص المعلومات :

تلعب المعلومات دورا هاما في التخطيط، اتخاذ القرار، إجراء العمليات والأنشطة داخل المنظمة، ويعتمد ذلك على جودة تلك المعلومات، إذ أن عدم توفر خصائص نوعية فيها سيؤدي إلى مخرجات عديمة الجدوى وتتمثل أهم خصائص المعلومات فيما يأتي:[1]

1- **الدقة:** حيث تلعب دقة المعلومات في جودة القرار وتعمل على تجنب القرارات الخاطئة، وتقلل من تكلفة وإهدار الوقت ويختلف مدى دقة المعلومات المطلوبة حسب الحاجة إلى الاستخدام وطبيعة المشكلة.

2- **الصدق والثبات:** وهي إعطاء المعلومات لنفس النتائج التي أعطتها التجربة السابقة، وأن تكون المعلومات المتجمعة صادقة وشرعية، صحيحة وتتطابق مع معطيات الواقع شكلا ومضمونا وتوجها.

3- **الواقعية:** أن تمثل المعلومات الواقع، وأن تكون مرتبطة باحتياجات المستفيدين من التأكد من خلو المعلومات من التحيز للوصول إلى قرارات رشيدة، فالمعلومات غير الواقعية ستؤدي إلى قرارات خاطئة.

4- **الشمولية:** قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة.[2]

[1] : أميرة مدفوني،مرجع سابق، ص27.

[2] : النجار، فايز جمعة صالح، "**نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الثانية، دار ومكتبة حامد، عمان2007، ص37.

5- **الملائمة:** وتشير ملائمة المعلومات لطلب المستخدم حيث يجب أن تكون المعلومات ملائمة لموضوع البحث.

6- **الوقت المناسب:** وهو يشير إلى وقت توفير المعلومات للإجابة على استفسار معين، حيث يجب توفر المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما.

7- **الوضوح:** وهو يشير إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض فالمعلومات الغامضة يصعب الاستفادة منها.

8- **سهولة وسرعة الحصول على المعلومات** : فإذا كان جهد الحصول على هذه المعلومات كبيرا، فقد تتأخر المعلومة وتصبح تكلفة الحصول عليها باهظة جدا.

9- **المرونة:** وهي قابلية المعلومة على التكيف لاستخدام أكثر من مستخدم في أكثر من تطبيق.

10- **قابلية القياس:** وتعني طبيعة المعلومات المنتجة من نظام المعلومات وإمكانية قياسها في شكل كمي.[1]

ثالثا:أنواع ومصادر المعلومات:

تعددت أنواع ومصادر المعلومات وسنتطرق لها فيما يأتي:

1- **أنواع المعلومات:** تصنف المعلومات وفق معايير مختلفة أهمها:[2]

1-1- **معلومات إنجازيه:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار أو إنجاز عمل أو مشروع مثل: اتخاذ قرار تعيين موظف.

1-2- **معلومات إنمائية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل: المعلومات التي يتلقاها المتدربون في الدورات التدريبية.[3]

1-3- **معلومات تعليمية** : وهي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل: الجامعات، المعاهد والمدارس.

---

[1] : الشرابي، فؤاد خليل، "**نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان2008، ص17/16.

[2] : أميرة مدفوني، مرجع سابق، ص29.

[3]: السالمي وأخرون ، **"أساسيات نظام المعلومات"**، دار المناهج ،عمان 2009، ص15.

1-4- **معلومات تجارية:** وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج، واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة.[1]

1-5- **معلومات شخصية (ذاتية):** هي المعلومات و المعارف الشخصية التي لا نستطيع أن نؤكد صحتها ببراهين تجريبية أو موضوعية، ففي غالب الأحيان يستخدم متخذ القرار الخبرة العلمية والمعرفة الشخصية التي يكتسبها وتسمى بالطريقة الحدسية فقد تكون هذه المعلومات الشخصية لها فائدة كبيرة ولكن غير كافية لاتخاذ القرار نتيجة تطور العلوم واعتبارها قرارات لها قواعدها وضوابطها.

1-6- **معلومات الأداء:** تتضمن المعلومات المتعلقة بالأداء وهي على نوعين: معلومات متعلقة بالعائد ومعلومات متعلقة بالقيود.[2]

1-7- **معلومات تكتيكية (وظيفية):** تتعلق هذه المعلومات بتنفيذ الأنشطة الوظيفية في المؤسسة وفقا لإستراتيجيات الموضوعية من طرف الإدارة العليا.

1-8- **معلومات تنفيذية:** وهي المعلومات التفصيلية المتعلقة بالأحداث والعمليات اليومية المختلفة التي تجري داخل المؤسسة وهي ضرورية لأداء العمليات الوظيفية.[3]

2- مصادر المعلومات: المعلومات التي يجرى البحث عنها توجد في المؤسسة أو واردة، ويمكن تمييز مصدرين رئيسيين للمعلومات وهما:

2-1- **المصادر الداخلية:** تتكون المصادر الداخلية من أشخاص أو أدوات داخل المؤسسة مثل: المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم وكذلك هي كل السجلات والتقارير المتعلقة بموضوع العمل وإجراءاته وظروفه وصعوبته، فهذه المعلومات ذات أهمية كبيرة للإدارة ويتم تجميع المعلومات الداخلية على أساس رسمي للأحداث التي وقعت بالفعل وهي[4]:

---

[1] : السالمي وأخرون، مرجع سابق، ص16/15.

[2] : جمعون، محمد،مناعي، مونير، **"أهمية نظام المعلومات التسويقي في إتخاذ القرارات التسويقية"**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق، جامعة أكلي محند أو الحاج، البويرة الجزائر 2015، ص13.

[3] : مرابحية، مرجع سابق ص35.

[4] : جمعون وأخرون، مرجع سابق، ص9.

2-1-1- **المعلومات المتعلقة بقسم المحاسبة والمالية:** تعتبر المحاسبة جزءا من نظام المعلومات العام للمؤسسة وتشمل رقم الأعمال، الميزانية، الفواتير وجدول حسابات النتائج، ويوفر النظام التكاليف الذي يعتبر جزءا من النظام المحاسبي قدرا كبيرا من المعلومات الازمة لاتخاذ القرارات، لهذا يجب تحديد نوعية المعلومات التي تحتاج إليها المستويات الإدارية المختلفة.

2-1-2- المعلومات المتعلقة بقسم المبيعات: وتحتوي على المعلومات الخاصة بفواتير البيع التي تحدد نوع الأصناف التي تم بيعها، وعدد وحداتها ، سعر بيع الوحدة، طريقة الدفع وطرق النقل والتأمين، وتحتوي على المعلومات الخاصة بالعملاء والمراسلات والعقود وتقارير الممثلين ودراسة السوق

2-1-3- المعلومات المتعلقة بقسم الإنتاج : هي معلومات تختص بالتدفق المادي للسلع أو الإنتاج من السلع والخدمات، وتتضمن المعلومات المتعلقة بتحديد متطلبات الإنتاج ومواصفات المنتجات، عدد الآلات، الطاقة الإنتاجية، وساعات التشغيل وبرامج الصيانة. فهذه المعلومات تقدم فرص كبيرة للتنمية وتوفير التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية مما يحقق نتائج ملموسة للمؤسسة.

2-1-4- المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية: وتتعلق هذه المعلومات بالعاملين في المؤسسة وتتضمن عدد العاملين، مدة خدمتهم، الأجور والتعويضات، الترقيات والعقوبات، التدريب والقوانين المتعلقة بشؤون الموظفين.

2-2- **المصادر الخارجي** :تتضمن المصادر الخارجية القسمين التاليين:[1]

2-2-1- المعلومات الأولية: وهي جمع المعلومات التي يتم تجميعها من طرف فئات معينة للمرة الأولى ولم يتم استعمالها من قبل . وقد يحدث أن يكون ما جمعه احد الأفراد للمرة الأولى مماثلا لما قد جمعته المؤسسة، أو فرد معين في وقت مضى فهي تعتبر أولية بالنسبة لها حتى وان قامت مؤسسات أخرى بتجميع نفس المعلومات .وتتميز عن غيرها من المعلومات في أنها تتصل بالمشكلة مباشرة مما يوفر على المدير الجهد والوقت، ويتم تجميع هذه المعلومات من خلال الملاحظة، التجربة، أو من خلال المسح (البحث الميداني)، او تقديرات شخصية.

2-2-2- المعلومات الثانوية: هي المعلومات التي يتم تجميعها وتخزينها في مكان قابل للوصول إليه وغالبا لا تحتاج المؤسسة لهذا النوع من المعلومات الخاصة بالمشاكل التي تواجهها.

ويتم تجميع هذه المعلومات من مصادر ثانوية تتمثل في :

[1] : جمعون وأخرون، مرجع سابق، ص9-11.

- **معلومات الشركة:** وهي كل المعلومات التي تكون بحوزة الشركة .
- **مصادر خارجية:**وهي عبارة عن مؤسسات خاصة في الاستشارة و الخبرة.
- **المطبوعات والمنشورات:** وهي عبارة عن كل ما يطبع وينشر خاصة المطبوعات والمنشورات المتخصصة.
- **الأجهزة الحكومية:** وهي كل الوثائق والقوانين والمناشير والمعلومات التي تعطيها أو تنشرها الدولة.

المطلب الثاني: ماهية النظم:

كلمة نظام هي كلمة متعددة المعاني ومتعددة الاستخدامات، وفي الفترة الأخيرة زاد الاهتمام بنظرية النظم، لما لها من تأثير إيجابي وأهمية كبيرة في إنجاز الأعمال، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات.

أولا: تعريف النظام :

تتعدد التعاريف الخاصة بالنظم حيث :

- عرفه العالم(yangigch) على انه:"مجموعة من العناصر المترابطة[1]."
- ويعرفmockler النظام بأنه:" مجموعة ذات طابع إنتظامي لمكونات مستقلة، ولكنها تعتمد على بعضها البعض من أجل تحقيق أهداف مشتركة[2] ."
- كما عرف بأنه:" تركيب المنظمة للأجزاء الذي يشكل وحدة مركبة مع علاقة متداخلة ولإنجازات متقاطعة فيما بينها، هذه الأجزاء وبين النظام و البيئة المحيطة به[3] ."

وبالتالي يمكن القول أن تعريف النظام مشتمل على ثلاثة عوامل:[4]

- النظام يتكون من مجموعة من الأجزاء .
- أن تكون بين هذه الأجزاء علاقات متبادلة أو متداخلة أو معتمدة على بعضها البعض .
- تعمل هذه الأجزاء على تحقيق هدف مشترك.

[1] :عبد الرحمان الصباح، مرجع سابق، ص149.

[2] : سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص22.

[3] :joal pross, **"modern management"**, information system, UAS, 1978, p65

[4] : صونيا محمد البكري،**" نظم المعلومات الإدارية:المفاهيم الأساسية"**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ص76/75.

ثانيا: مكونات النظام

يتكون النظام من:[1]

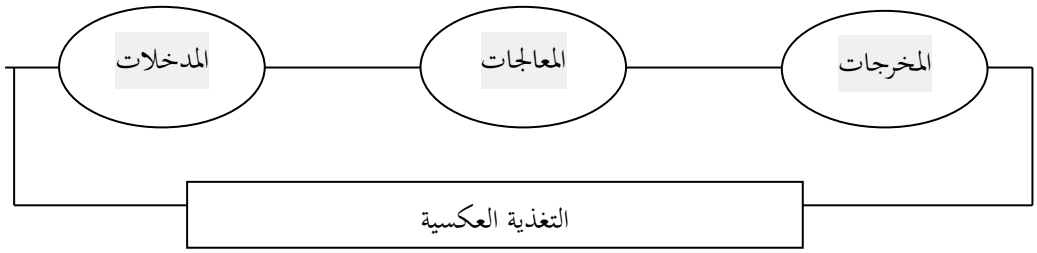
1- **مدخلات (inputs)** : بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذ لا بد من وجود موارد مادية وبشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بمدخلات كونها تشمل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام لغرض تحقيق الهدف المطلوب.

2- **المعالجات**: تعتبر المعالجات مكونا أساسيا في النظام لكونه يحول المادة الخام و المدخلات التي تدخل إلى النظام إلى مخرجات تحقق أهداف النظام.

3- **المخرجات (outputs)**: إن إجراء المعالجات على مدخلات النظام في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام وفقا لما هو مطلوب من النظام تحقيقه سيتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات (نتائج تفاعل مكونات النظام).

4- **التغذية العكسية(feed back)**: إن التطور المستمر للنظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية .

الشكل رقم 1-2: مكونات النظام:



عبد الرحمان الصباح، "**نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 1998، ص52.

ثالثا: خصائص النظام:

تتمثل الخصائص التي يمتاز بها النظام بالتالي:

[1] : عثمان الكيلاني، "**مدخل الى نظم المعلومات الإدارية**"، دار النشر والتوزيع، عمان، 2000، ص48/47.

1- **عناصر النظام system elements** : لا يكون لكل النظم نفس خليط العناصر، وإنما لها تشكيل أساسي، ووفقا لمدخل النظم فإنه ينظر إلى النظام على أنه "يتكون من عناصر وهي :المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتغذية العكسية، والسيطرة والبيئة"، وهذه العناصر مرتبطة ببعضها البعض.[1]

2- **الحدود Boundaries**: وهي الخطوط التي تفصل بين الوحدات الفرعية للنظام، أو بين النظام ككل وبيئته الخارجية، بحيث يكون التفاعل على مستويين، الأول داخلي بين العناصر، والثاني خارجي بين عناصر النظام وعناصر البيئة الخارجية.

3- **الاستقرار والتوازن الحركي dynamic homeostasis** : تتميز الأنظمة المفتوحة بالحركة والنشاط بطريقة تضمن احتفاضها بحالة مستقرة نوعا ما، ولا تعتبر هذه الحالة توازنا حقيقيا حيث أن هناك تبادلا مستمرا للمدخلات والمخرجات مع البيئة المحيطة.

وإنما تجسد توازنا حركيا، هدفه الأساسي الحفاظ على صفة النظام المميزة. ولهذا التوازن أهمية خاصة فيما يتعلق بحالات النمو والتوسع والسيطرة على العوامل البيئية التي يمكن أن تسبب له المشكلات العديدة.

وهكذا فإن التوازن الحركي يشكل كما نرى محور العملية التنظيمية، ويمثل في الوقت نفسه اللغة التي يمكن بواسطتها فهم النظام، وتصور العلاقات والوظائف والمستويات الداخلية فيه[2].

[1] : سلطان إبراهيم، **"نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم"**، الدار الجامعية للطبع والنشر، الإسكندرية مصر، 2000، ص8.

[2] : درويش إبراهيم، **"المدخل المعاصر إلى وظائف التنظيم"**، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة مصر، 1975،ص

المبحث الثاني: نظم المعلومات:

من أجل تحقيق الهدف الأساسي للمؤسسة والذي هو البقاء والاستمرارية، أصبحت حاجة المؤسسة للمعلومات حاجة حتمية لمزاولة نشاطاتها المختلفة على أكمل وجه، وتكون هذه المعلومات في شكل بيانات يتم تحويلها وفق نظام إلى معلومات .ولهذا فإن نظام المعلومات من أهم المواضيع التي ازداد اهتمام الباحثين عنها نظرا لتماشيها مع متطلبات العصر الحديث وكونها تمثل جزءا محوريا في عملية تشكيل هيكل المؤسسة.

وسنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب بحيث المطلب الأول سيكون حول مفهوم ومراحل تطور نظم المعلومات، ثم خصائص نظم المعلومات ووظائفها الأساسية، والمطلب الثالث سيكون حول موارد نظم المعلومات وأهم تحدياتها.

المطلب الأول: مفهوم ومراحل تطور نظم المعلومات :

يعتبر نظام المعلومات نظام متكامل يهدف لتزويد المؤسسة بالمعلومات، وسنتطرق لمفهوم نظم المعلومات ومراحل تطورها .

أولا: مفهوم نظم المعلومات:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم النظام نذكر من بينها ما يلي:

- يعرف النظام بأنه: "هو مجموعة أجزاء أو عناصر أو أقسام ترتبط مع بعضها البعض بعلاقات منطقية، أي أنها تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض، بغرض أداء أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات".[1]

- ويعرف بأنه: "مجموعة من المكونات والأجزاء أو العناصر التي ترتبط فيما بينها من أجل تشكيل كيان أو هيكل موحد والذي تتحكم فيه علاقة تفاعلية وتبادلية للوصول إلى الأهداف التي سيتم تحديدها".[2]

- بالإضافة إلى ذلك عرف النظام على أنه: "مجموعة ذات طابع انتظامي لمكونات مستقلة ولكنها تعتمد على بعضها البعض من أجل تحقيق الأهداف المشتركة ".[1]

---

[1] : سليم الحسنية، **"نظام المعلومات الإدارية"**،الطبعة الثالثة، دار الوراقة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص16.

[2] : مؤيد السعيد السالم، **"نظرية المؤسسة والهيكل التنظيمي"**،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص31.

- ويعرف النظام بأنه:"مجموعة من الحقائق أو الأجزاء المترابطة في حقل معين من حقول المعرفة ".[2]

نستنتج من التعاريف السابقة الخاصة بالنظام أنه: "يمثل مجموعة من الوحدات التي تربطها علاقات منطقية مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد مسبقا."

ثانيا: مراحل تطور نظم المعلومات:

يرجع المختصين ظهور أنظمة المعلومات في السنوات الخمسينات من القرن الماضي وبالضبط في حوالي 1955 أين أستعمل الكمبيوتر وقد تطور استعمالها فعلا داخل المؤسسات إبتداءا من 1960. ويمكن ذكر ثلاثة مراحل مر بها تطور نظام المعلومات والتي تتمثل في:[3]

1- **المرحلة الأولى**: شهدت هذه المرحلة أول ظهور للإعلام الآلي امتدت من 1955 حتى نهاية الستينات من القرن السابق. وبالتالي ظهور المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1960، ولقد لوحظ أولى استعمالات الإعلام الآلي خاصة المهام المرتبطة بخزينة المؤسسة كحساب الأجرة مثلا أو إدخال تعديلات فيما يتعلق بالمزايا الاجتماعية للعمال وكذا أنظمة المعاشات.

2- **المرحلة الثانية**: وتشمل سنوات الستينات و السبعينات من القرن السابق، وفيها بدأت المؤسسات باستعمال الإعلام الآلي كنظام معلومات لأغراض الرقابة والتسيير.[4]

3- **المرحلة الثالثة**: شملت سنوات الثمانينات والتسعينات من القرن السابق حيث شمل نظام المعلومات كل النشاطات الأساسية للمؤسسة، ويمكن تقسيم هذه المراحل إلى ثلاث فترات تتمثل في:[5]

3-1- **الفترة الممتدة من 1958 –1962**: وشهدت هذه المرحلة إدخال الإعلام الآلي للمستعمل النهائي في تنمية أنظمة المعلومات

3-2- **الفترة الممتدة من 1962 – 1995**: في هذه المرحلة أخذ بعين الاعتبار التطور التكنولوجي في إنجاز البرامج المعلوماتية.

---

[1] : سعد غالب ياسين،مرجع سابق، ص22.

[2] : محمد الصيرفي، **" نظم المعلومات الإدارية"**، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005، ص15.

[3] : أميرة مدفوني، مرجع سابق، ص36.

[4] :مرابحية، مرجع سابق، ص42.

[5] :مرابحية، مرجع سابق، ص41.

3-3- **إبتداءا من 1955 إلى وقتنا الحالي:** في هذه الفترة تطورت المشاكل الناجمة عن اللجوء المتزايد لممارسات التخزين وإدماج البرامج المعلوماتية للتسيير المدمج واتساع شبكات المعلوماتية التي تعد الحجر الأساسي لعملية الاتصال .

المطلب الثاني: خصائص نظام المعلومات ووظائفها الأساسية:

للحكم على مدى كفاءة وفعالية نظام المعلومات هناك العديد من الخصائص التي يجب توفرها فيه. ولتسهيل القيام بالأعمال والنشاطات داخل المنظمة فإن وظائف نظام المعلومات يشير لمجموع الخدمات التي يقدمها للمستخدمين من أجل القيام بالأعمال بشكل أسهل وأسرع وبأقل وقت وجهد. فيما يلي سنتطرق لخصائص ووظائف نظام المعلومات.

أولا : خصائص نظام المعلومات:

يتميز نظام المعلومات بخصائص أساسية تعتبر بمثابة معايير مساعدة على تقييم كفاءة هذا النظام وفعاليته في المؤسسة ومن بين أهم هذه الخصائص نجد:[1]

1- **تحقيق الكفاءة والفعالية:** إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرارات في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية، مما يسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها.

2- **المرونة والديناميكية:** بحيث يمكن لمستخدميه إحداث التعديلات والتصحيحات اللازمة على النظام كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمؤسسة من المعلومات.

3- **التكامل بين عناصر النظام:** هذا يعني أن نظام المعلومات يشكل وحدة واحدة متكاملة ومتماسكة، الأمر الذي يسهل التفاعل السريع للمؤسسة مع كل التغيرات الخارجية.

[1] : ثناؤ علي القباني، **" نظم المعلومات المحاسبية"**، جامعة المنوفية، مصر، 2003، ص10.

4- **تحديد التغيرات البيئية:** ويكون ذلك من خلال عملية الترصد واليقظة المستمرة لمساعدة المؤسسة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة وفي نفس الوقت تجنب العراقيل والتهديدات الخارجية.

5- التواصل: حيث يعتبر نظام المعلومات بالمؤسسة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح مع بعضها البعض، وخارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المؤسسة.

ثانيا: وظائف نظم المعلومات:

لهدف الوصول إلى أفضل مستوى ممكن من الكفاءة تقوم نظم المعلومات بوظائف عديدة تمكنها من الحصول على المعلومات الدقيقة والمفيدة حيث تقوم بتجميع البيانات وتشغيلها ثم إدارتها، ويجب أن تكون هذه البيانات خاضعة لعملية الرقابة لحمايتها، وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

1- تجميع البيانات: أي تجميع المعلومات المتعلقة بالنشاط موضع الدراسة والموارد المستخدمة والطرق والمتغيرات المحيطة ذات التأثير، ويكون التجميع من كافة المصادر ذات العلاقة سوءا كانت من داخل النظام أو من خارجه وذلك وفق خطة محددة تعكس احتياجات مختلف أجزاء التنظيم من المعلومات، تتضمن هذه الوظيفة جذب البيانات وكذلك تقويمها للتأكد من صحتها ومناسبتها للغرض من تحديد درجة أهميتها للمؤسسة.[1]

2- تشغيل البيانات: إن البيانات المسجلة يمكن أن تكون مفيدة تماما وبطريقة فورية للمستخدمين ولكنها غالبا ما تحتاج إلى " تشغيل ما " لكي تحصل على البيانات التي توفر معلومات إذا أنها تحول البيانات الخام إلى معلومات قابلة للاستخدام.[2]

لتحويل البيانات إلى معلومات فإن الأمر يحتاج إلى القيام بعدة عمليات كتصنيف البيانات وتحليلها، فالأول تتمثل في تصنيف البيانات طبقا للاحتياجات وبدرجات متفاوتة من التفصيل في ضوء مجالات الاستخدام المحددة أو المتوقعة، أما تحليل البيانات فيتم لاستخلاص العلاقات بينها واستنتاج مؤشرات تدل على اتجاهات الأنشطة سواء كانت سلبية أو إيجابية للتعرف على مدى تأثيرها على الفعالية.[3]

---

[1] : كامل السيد غراب وأخرون، مرجع سابق، ص48.

[2] : صلاح الدين عبد المنعم مبارك، **"إقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية"**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية مصر، 2001، ص28.

[3] : كامل السيد غراب، مرجع سابق، ص209.

3- إدارة البيانات: يقصد بوظيفة إدارة البيانات، الأنشطة الخاصة بتنظيم وإدارة عمليات التخزين، تحديث واستدعاء البيانات.[1]

3-1 **التخزين:** يعني وضع البيانات في ملفاتfiles ، أو قواعد بيانات وتقدم البيانات المخزنة تاريخ الأحداث، وتعكس حالة الوحدة الاقتصادية كما تخدم في عملية التخطيط، ويتم تخزين البيانات إما على أساس دائم أو بصورة مؤقتة انتظارا لمزيد من التشغيل لهذه البيانات

3-2 **تحديث البيانات** : يتمثل في تعديل البيانات المخزنة لتعكس الأحداث والعمليات والقرارات المتخذة حديثا، ويؤدي التحديث إلى أن تعكس البيانات المعدلة الوضع الحالي للوحدة الاقتصادية أو الأحداث.

3-3 **استدعاء البيانات:** تعني استرجاع البيانات المخزنة لإجراء مزيد من عمليات التشغيل عليها أو لتحويلها إلى معلومات لمستخدمي نظام المعلومات.

4- رقابة وحماية البيانات: قد تحدث أخطاء في البيانات التي تدخل للتشغيل أو قد تفقد هذه البيانات أو يتم التلاعب بها أثناء عملية التشغيل، لذلك فإن أحد الوظائف الهامة لنظم المعلومات هو حماية البيانات والتأكد من دقتها، وبالتالي دقة المعلومات والإجراءات التي تساعد في تنفيذ هذه المهمة يجب أن تسري على كافة عمليات ومراحل نظام المعلومات.[2]

5- **إنتاج المعلومات واتخاذ القرارات:** الوظيفة النهائية لنظام المعلومات هي وضع المعلومات في يد المستخدمين، ويتمثل في خطوتين أساسيتين هما:

5-1- **إنتاج النسخ والتقارير وعملية الاتصال:** فالأولى هي وضع تقارير تحتوي على المعلومات الناتجة عن التشغيل أو البيانات المخزنة أو من كليهما.[3]

5-2- **الخطوة الثانية:** هي عملية اتصال والتي تعني توصيل المعلومات إلى مستخدميها، ويجب أن يكون الاتصال مزدوجا في الاتجاهين بين النظم داخل التنظيم وبين المستفيدين للتأكد من

---

[1] : كمال الدين الدهراوي،**"مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية"**، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2003، ص15.

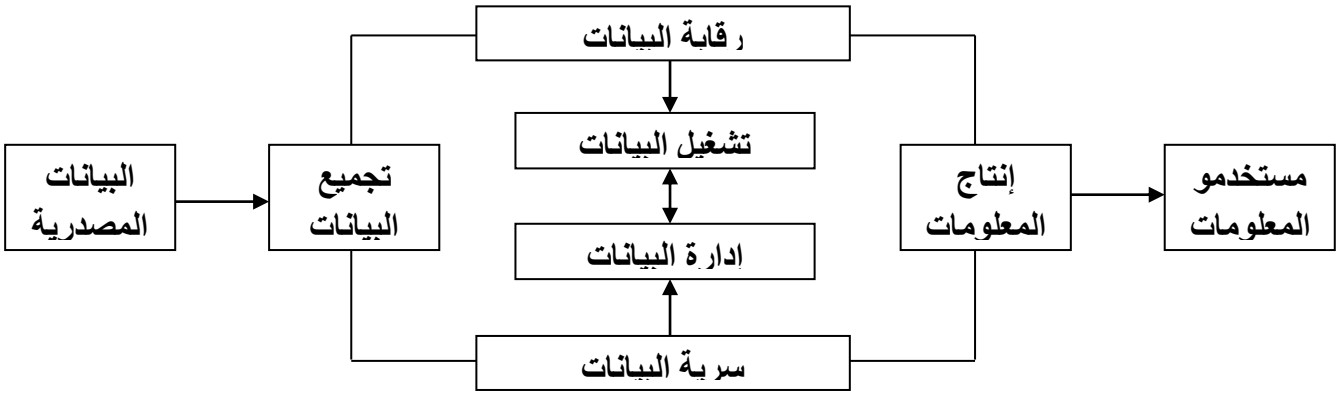
[2] : عثمان الكيلاني وأخرون، مرجع سابق، ص56.

[3] : محمد حافظ حجازي، **"دعم القرارات في المنظمة"**، دار الوفاء، الإسكندرية مصر، 2006، ص185.

فهمهم للمعلومات المطلوبة، ويتم استرجاع نتائج هذا الاتصال إلى نظم المراقبة للمقارنة بين النتائج والمعايير الموضوعة للأداء،[1] من أجل اتخاذ قرارات صائبة.

ويمكن توضيح وظائف نظام المعلومات في الشكل الأتي:

الشكل رقم 1-3: وظائف نظام المعلومات:



ثناؤ علي القباني،**" نظم المعلومات المحاسبية"**، جامعة المنوفية، مصر، 2003، *ص18*.

المطلب الثالث:أنواع وأهداف نظم المعلومات:

إن للمؤسسة العديد من الأهداف التي تسعى لتحقيقها بحيث تكون هذه الأخيرة متكاملة ومنسجمة فيما بينها، وهذا التكامل والانسجام لا يمكن أن يتحقق إلا بتوفر نظام المعلومات بمختلف أنواعه.

أولا :أنواع نظم المعلومات:

تعددت تصنيفات نظم المعلومات بحيث يمكن تقسيمها إلى ما يلي:[2]

1-نظم تشغيل البيانات :transaction processing system: يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، ويعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الأجور، وتتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين هما:

[1] : رايموند مكليود، جورج شيل،**" نظم المعلومات الإدارية"**، دار المريخ،السعودية، 2006، ص545.

[2] : أميرة مدفوني، مرجع سابق، ص48-50.

- رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.
- تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

2- النظم المعرفية :knowledge system : تهدف هذه النظم إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل.[1]

3- نظام معلومات الموارد البشرية: وهو ذلك النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، ويمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية للتدريب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات وغيرها.[2]

4- نظم المعلومات الإدارية: وهي نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي توفر المعلومات للمديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة.

5- نظم الإدارة العليا: وهي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط وإستراتيجيات المنظمة. وتتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا ومؤثرا عند اتخاذها، أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.[3]

6- نظم معالجة المعلومات: هي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل المنشأة، وأهم وظائف هذه النظم هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير وكأمثلة لأنظمة معالجة العمليات يمكن ذكر نظام شؤون الموظفين، نظام الشؤون المالية...

---

[1] : النجار، مرجع سابق، ص12/11

[2] : الصريفي، محمد، **"الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية"**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، 2009، ص467.

[3] : ملوخية، أحمد فوزي، **"نظم المعلومات الإدارية"**، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية مصر، 2009، ص13.

7- **نظام دعم اتخاذ القرارات** :هي نظم آلية لدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل المنشأة ويكثر استخدامها في العمليات التالية: التخطيط ووضع الخطط، تحليل البدائل، اختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة

8- **نظم المعلومات المكتبية**: هي نظم آلية تهدف إلى تحسين كفاءة أعمال العاملين والمدراء في المنشأة عن طريق تعديل هياكل أنشطة المكاتب، وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل عمليات تجهيز المعلومات، تخزين استرجاع المعلومات، نقل وإيصال المعلومات.[1]

ثانيا: أهداف نظم المعلومات:

تهدف نظم المعلومات أساسا لضمان تدفق البيانات والمعلومات وتبادلها بين مراكز الأنشطة المختلفة المنظمة وجمع البيانات بطريقة متكاملة وتشغيلها بالطرق المناسبة وتخزينها ومتابعة جميع التعديلات والتغيرات التي تحدث على البيانات والمعلومات وتحديثها واسترجاعها في الوقت المناسب وتحقيق الأمن الكامل للمعلومات، ولنظام المعلومات ثلاثة أهداف أساسية يمكن حصرها كما يلي:[2]

1- **القرار**: يسمح نظام المعلومات باتخاذ القرارات في ظروف سليمة نسبيا في ظل النتائج العواقب المتوقعة.

2- **المراقبة**: نظام المعلومات هو ذاكرة المؤسسة، فهو يعالج المعلومات المتعلقة بماضيها وإعطاء تسلسل تاريخي لحالتها ووضعيتها ومراقبة تطورها.

3- **التنسيق**: معالجة المعلومات يحضر المؤسسة لتنسيق نشاطاتها وأنظمتها الفرعية .

ويمكن تجزئة هذه الأهداف إلى الأهداف التالية:[3]

- مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة وهذه المعلومات تنجز عندما تصل إلى معلومات كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب.
- إعطاء معلومات وتقارير بتكلفة أقل مع المحافظة على دقة المعلومات.
- خفظ كلفة المعلومات والتقارير مع المحافظة على الدقة العملية للمعلومات.

---

[1] : السالمي وأخرون، مرجع سابق، ص18/17.

[2] : جمعون ومناعي، مرجع سابق، ص46.

[3] : الهزايمة أحمد صالح، **"دور نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسة الحكومية"**، (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد)، مجلة جامعة دمشق العلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 25 العدد الأول، سوريا،2009، ص394.

- تقديم سلسلة من الطرائق البديلة للإدارة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المتعددة قبل أن يطبق عليها.
- تسيير عملية صنع القرارات بقدر كبير من الكفاءة، جعلها تعتمد على عدة أفراد من أصحاب الخبرة والمعرفة.

المطلب الرابع: موارد نظم المعلومات وأهم تحدياتها:

إن أنظمة المعلومات تؤثر على أهداف المؤسسة والعلاقات مع المستهلكين والموردين والعمليات الداخلية، حيث أحدثت بها تغيرات متلاحقة وفي هذا الصدد سنذكر موارد نظم المعلومات وأهم التحديات التي قد تواجهها.

أولا: موارد نظم المعلومات

تقوم فعالية نظم المعلومات على مجموعة من الموارد التي ترتكز على استخدام وتشغيل نظام المعلومات، كما قد تعتبر هذه الموارد المادة الأولية له، وتنقسم هذه الموارد إلى العناصر الأساسية الآتية:

1- **الموارد البشرية:** إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلومات، وهناك نوعان أساسيان من الموارد البشرية اللازمة لنظم المعلومات وهما:[1]

1-1 المستخدمون النهائيين: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو البيع، المهندسين، المديرين والعملاء، يعتبر معظم المستخدمين النهائيين من الأفراد الذين يقضون أكثر أوقاتهم في الاتصالات والتعاون من أجل خلق استخدام وتوزيع المعلومات.

2-1 **الأخصائيون في نظام المعلومات:** هم الذين يطورون ويشغلون النظام، ويشمل في معظم الأحيان كلا من محلل النظم ومشغل النظام، حيث يقوم محللو النظام بتصميم نظام المعلومات التي يحصلون عليها من المستخدمين النهائيين، وكذلك يقومون بوضع برامج العمل، أما مشغلو النظام فهم يساعدون في تشغيل ومتابعة وصيانة نظم المعلومات.

2- الموارد المادية: تتضمن جميع الأجهزة المادية والموارد المستخدمة في تشغيل المعلومات ويشمل مختلف الآلات والأدوات المساعدة في القيام بعملية تشغيل البيانات مثل ذلك الحاسبات، الأوراق وغيرها.[1]

[1] : محمد حافظ حجازي، مرجع سابق، ص201.

3- الموارد المعلوماتية (الأجزاء):

هي من أجزاء نظام المعلومات القائم على استخدام الحاسبات الالكترونية فقط، وتشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات وتنقسم إلى عدة أقسام هي:[2]

3-1- برامج تشغيل النظام: هي البرامج الخاصة بتشغيل الحاسب نفسه والاستفادة من كل قدراته ويقوم بإعداده منتجو الحاسبات الإلكترونية وتتحكم هذه البرامج في تشغيل نظم المعلومات مثل: برنامج ميكروسوفت والوندوز.

3-2- البرامج التطبيقية: هي البرامج الخاصة بالوظائف المختلفة المطلوب تشغيلها باستخدام الحاسب الآلي مثل: برامج الأجور، المخزون، حسابات العملاء، ... إلخ، ويمكن أن يقوم مستخدم الحاسب بإعداد هذه البرامج بنفسه، كما يمكنه أن يحصل عليها سابقة الإعداد ، من طرف شركات مختصة بالبرامج التطبيقية، وباختصار هي: "ما يطلب من الحاسب أن يفعله".

3-4- **الإجراءات:** تمثل تعليمات التشغيل الموجهة لمستخدمي نظام المعلومات مثل: دليل استخدام برنامج ميكروسوفت أوفيس.

ثانيا: التحديات التي تواجه نظم المعلومات:

لقد أثرت نظم المعلومات على أهداف المؤسسة والعلاقات مع المستهلكين والموردين والعمليات الداخلية وأحدثت بها تغيرات متلاحقة، فإدخال هذا النظام يقتضي العاملين ذوي المهارة الفنية البسيطة واتصالهم بوحدات الإدخال وشبكات الاتصال إعادة ترتيب العلاقات بين الوظائف ومواقع العمل ونماذج تقديم التقارير ومحاولة الوصول إلى تحسين في الإنتاجية من أجل نظام معلومات جديد لا بد من بناء نظام ملائم لاحتياجات المديرين، مع الأخذ بعين الاعتبار التحديات التي تواجههم في ذلك.[3]

---

[1] : نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة**, الوراق، الأردن، 2010، ص329.

[2] : حبيب فريدة، قريتلي محجوبة، **"أثر نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية"**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، تخصص إدارة وتسيير مؤسسة، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2017/2016، ص36.

[3] : كامل السيد غراب، مرجع سابق، ص585.

1- التحديات الإستراتيجية:

كيف يمكن للمنظمة أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات وتصميم التنظيم التنافسي الفعال؟ حيث أن التغيرات الفنية تتسارع وتنمو بمعدل متزايد عن قدرة المؤسسة على تطبيق واستخدام التكنولوجيا، ولكي تظل المؤسسة متنافسة فهي تحتاج إلى إعادة تصميم للتنظيم حيث تتمكن من استخدام التكنولوجيا وتنسيق بين الأنشطة المختلفة وتسليم وصيانة المنتجات والقضاء على الإسراف، وعدم الكفاءة من الأنشطة.

2- التحديات الخاصة بالاتجاه نحو الكيانات العملاقة:

كيف يمكن للمؤسسة أن تفهم الاحتياجات للتكيف مع الظروف البيئية التي تتميز بالكيانات العملاقة وتتجه نحو العالمية .ففي ظل النمو المتزايد في التجارة العالمية وظهور الكيانات العملاقة يستدعي وجود نظام للمعلومات لتدعيم عمليات الإنتاج وبيع السلع والخدمات وتوفير شبكات معلوماتية في عدة بلدان مختلفة، في الماضي كانت الشركات المتعددة الجنسيات لديها فروع محلية تركز على مشكلات الإقليم والتي تنفرد بمشاكل معلومات خاصة ونظرا لاختلاف الثقافة واللغة والنواحي الاجتماعية فإن هذا أدى إلى فشل الإدارة في عملية الرقابة ولتطوير نظام معلومات متكامل فلا بد أن تتبين الإدارة ضرورة الاهتمام بوجود شبكة للمعلومات ورصد تدفق المعلومات عبر عدة دول.

3- تحدي بناء هيكل المعلومات:

كيف يمكن للمؤسسة أن تطور هيكل المعلومات الذي يدعم أهداف المؤسسة؟ بينما يقدم نظم المعلومات طرق جديدة لأداء الأنشطة فقد تكون المؤسسة ليس لديها فكرة واضحة عن أهداف المؤسسة وكيف أن تدعم بنظم المعلومات، فبعض المؤسسات لا تستطيع أن تحقق أهدافها بسبب نقص كفاءة نظم المعلومات.

4- تحدي الاستثمار في نظم المعلومات :

كيف يمكن للمؤسسة أن تحدد قيمة نظم المعلومات؟ لقد أدى تطوير الحاسبات الآلية ذات القوة وغير المكلفة والتي تتطلب لتكنولوجيا متطورة ولاستخدام نظم المعلومات فحيث تصميم إنتاج وتسليم وصيانة المنتجات والخدمات من الضروري أن يكون الاستثمار فيها ذو عائد اقتصادي، بينما هناك ضرورة للتعرف على تكلفة وعوائد بناء هيكل نظم المعلومات في التنظيم فمن الضروري ملاحظة تكلفة التغير في النواحي التنظيمية المصاحبة لإدخال نظام المعلومات.

5- تحدي المسؤولية والرقابة:

كيف يمكن للتنظيم أن يبني هيكل نظام المعلومات الذي يمكن للأفراد فهمه والرقابة عليه؟ وكيف يمكن للنظام أن يضمن استخدام نظم المعلومات بطريقة مسئولة ومقبولة من من الناحية الاجتماعية ؟ إن نظم المعلومات المبنية على استخدام الحاسب الآلي تلعب دورا هاما وحيويا في حياة المؤسسات وبالتالي لابد أن تأخذ الخطوة الضرورية للتأكد من صحتهم ومدى الاعتماد عليهم وضمان سيرتهم، وقد ثبت أن النظم التي لا تؤدي الغرض منها تمثل كارثة على أي مؤسسة.

المبحث الثالث: جودة نظم المعلومات:

العقود الثلاثة الأخيرة شهدت اهتماما كبيرا في الكثير من الأقطار بإنشاء نظم معلومات، وعلى الرغم من أن أقطار كثيرة تجمع معلومات عن نظمها فإن المعلومات غالبا ما تنتهي في شكل كتاب سنوي إحصائي، لا تدخل بياناته في ممارسة الوظائف الإدارية، ومع تدني مستوى الخبرة في التعامل مع نظم المعلومات مما حد من فعاليته، لذا فإن لدرجة جودة نظام المعلومات دور هام وفعال في عملية اتخاذ القرارات وفي مدى نجاحها أو فشلها .

لذا سنتطرق من خلال هذا المبحث لمطلبين حول جودة المعلومات وجودة نظام المعلومات وأبعادهما.

المطلب الأول: جودة المعلومات وأبعادها :

جودة المعلومات هي الشكل الجديد للاهتمام بالجودة بعد الاهتمام بالسلعة والخدمة سواء كانت معلومات مقدمة بالطرائق المادية التقليدية أو الرقمية الحديثة .

أولا : مفهوم جودة المعلومات :

يمكن القول بأنه لا يوجد تعريف محدد لجودة المعلومات حيث يختلف مفهوم الجودة باختلاف وجهة نظر منتجي ومستخدمي المعلومات.

- جودة المعلومات كأنها امتداد لجودة السلعة أو الخدمة إذ قسمها كل من godfrey و juran إلى جيلين:[1]

الجيل الأول: هو أن المعلومة يجرى إنتاجها بكميات كبيرة فتكون عرضة للأخطاء يتم كشفها ومعالجتها، وهذا يقابل في تاريخ تطور مفاهيم الجودة مرحلة الفحص والرقابة، يقومون بكشف التالف من الموارد وتصحيح الانحراف وعدم مطابقة المواصفات.

الجيل الثاني: هو تقليل الأخطاء والوقاية قبل وقوعها والتحديث مع تركيز أكبر على رضا الزبون وتحقيق ذلك بتكلفة أقل مع ثقة أكبر في إستخدامها في صنع القرار .

[1] :Juran and A.B. Glod frey," **juran quality Hand book "**, Mc Graw hill, new York, 1999, p1-3.

- ويعرف certo جودة المعلومات informations quality بأنها: "درجة المعلومات التي تمثل الواقع، وتتحدد بقدرتها على تحفيز متخذي القرارات لإتخاذ قرارات أكثر فاعلية".[1]
- وتتحدد هذه الجودة برأي Ravichandan & rai بثلاثة عوامل أساسية: [2]

1- فائدة المعلومات utility of informations.

2- درجة الرضا عن المعلومات informations satisfaction.

3- قلة الأخطاء والتحيز Errors & bias.

وهنا تتأكد لنا جودة البيانات data quality،التي يشار إليها على أنها تابع لكمية الخطأ في البيانات، فإذا كانت البيانات دقيقة تماما فإن جودتها تكون عالية، أما إذا إحتوت كمية من الأخطاء، فإن جودتها تكون رديئة.[3]

- ومفهوم الجودة الشامل بالنسبة ل أبو حميد في إدارة المعلومات أنها: "الإلتزام بمنهج إداري وتنظيمي شامل مبني على مجموعة من الأسس الرئيسية التي تركز طاقات الموارد البشرية والمادية والتقنية المتاحة لتحقيق الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية بهدف تلبية إحتياجات العملاء في المعلومات المطلوبة بجودة مرتفعة مع العمل على التحسين المستمر لها." [4]

ثانيا : أبعاد جودة المعلومات :

- لقد كانت الدراسات الأولى تركز على بعدين هما التوقيت timelines والدقة accuracy باعتبارهما الحكمان لجودة المعلومات الا أنه في الدراسات التي قدمها Rivero وعلى ضوء دراسة شاملة ذات مرحلتين قدمت أبعاد كثيرة إذ جرى تحديد بعد من أبعاد الجودة جرى تجميعها في أربع فئات هي (الجودة الذاتية، الجودة السياقية، العرض والتقديم، وقابلية الوصول).

---

[1] : Certo, samuel C, **"new era of management"**,2nd ed, Thomson south-western, Australia, 2009, p472.

[2] :Ravichandran, T. & arun Rai, **"total quality managment in information systems development : key constructs and relashionships,journal of management information system"**, ME. Shape , Inc, vol.16, no.3, 2000, p122.

[3] : biemer, paul p.& lars E. **"Lyberg total quality management"**, 3rd ed, pearson education, LTD, N.J, 2003,p34.

[4] : أبو حميد هدى، **"الجودة الشاملة في إدارة الممعلومات"**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2006،ص19.

كما أن مكتب الإحصاءات السكانية الأمريكية (census bureau) أكد على ما توصل إليه مكتب الإدارة والموازنة (omp) الذي حدد ثلاثة أبعاد هي (المنفعة، الموضوعية، والنزاهة لجودة المعلومات) ولكن أضاف إليها ست خصائص أخرى مع إمكانية المبادلة بينها في حالات التعارض هي درجة الصلة بالموضوع للإيفاء بحاجات الزبون، والدقة، والتوقيت، وقابلية الوصول، وقابلية التفسير والشفافية.

وفي دراسة أخرى جرى تحديد أبعاد جودة المعلومات بسبعة أبعاد هي (النطاق، الشكل والتنسيق، التفرد، الصلاحية، الدقة الآنية، وقابلية الوصول). فيما تناول كتاب أخرون بإضافة معايير تتلاءم مع حوكمة الشركات، فقد حدد خليل أربعة معايير لجودة المعلومات هي (معايير فنية، قانونية، رقابية، مهنية).[1]

- في حين خلص نجم إلى ثمانية أبعاد مقترحة للجودة، أعطى لكل بعد من الأبعاد أهمية نسبية ولتماشي مع طبيعة الشركة وحاجتها إلى تلك المعلومات.[2]

والجدول التالي يوضح أبعاد الجودة والأهمية النسبية لتقييم الأبعاد:

الجدول رقم1-1 : أبعاد الجودة والأهمية النسبية:

الأبعاد	الوصف	الأهمية النسبية
نطاق التغطية	هو المجال الذي يقوم مصدر المعلومات باكتشاف الموضوع من حيث الفترة الزمنية، النظام الجغرافي، التغطية المرتبطة بالموضوع.	**10**
الموضوعية	هي خلاف التحيز (bias) وتظهر عندما تحلل المعلومات بلغة أو بطريقة لا تراعي التوازن في وجهات النظر فهي الوضوح والفهم الدقيق وبالتالي فإنها تقلص عدم التأكد والمخاطرة	**15**
الدقة	تصف المعلومات التي لا تثير الشك وإنها تتضمن تدقيق الوقائع والحقائق قبل النشر	**15**

[1] : مؤيد الساعدي، سلمان عبود زبار،**" جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية"**، دراسة ميدانية في عينة المصارف العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية، المجلد15، العدد3، العراق، 2013، ص14.

[2] : نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص9

التوقيت	يشير إلى المعلومات المحدثة قبل النشر، إنها مقدمة عند الحاجة، يجب مراعاة أن النشر على الوب لا يعني بالضرورة تاريخ إيجادها كما يمكن وضع تاريخ نشر أخر	**10**
حوكمة المعلومات	يشير إلى المسائلة والنزاهة، والشفافية، والمراجعة لحماية المعلومات من التعديل غير المرخص والتزوير والإعلان والتلاعب وأن تكون المعلومات دقيقة ومتاحة	**15**
زبونية المعلومات	جودة المعلومات تعني ملاءمتها لحاجات وتوقعات المستفيدين أو الزبائن وتقديمها بطريقة أفضل	**15**
التنسيق وحماية العرض	يشير إلى تنظيم المعلومات وعرضها بالشكل ، الأسلوب والتسلسل الملائم وحماية الأدوات والوسائط المتعددة في العرض	**10**
الصلاحية	انها تشير إلى خبرة الخبير هو مكانه المكتب المنظم أو الناشر عند التعامل مع جهة حكومية أو قانونية فإن المصدر يكون هو المقدم الرسمي للمعلومات للمصدر أنها تتعلق بسمعة المؤلف.	**10**

: نجم عبود نجم، **إدارة المعرفة**, الوراق، الأردن، 2010،ص**9**

المطلب الثاني: جودة نظام المعلومات وأبعاده :

نظرا لأهمية المعلومات في حياة الشركات المعاصرة جرت زيادة الاتجاه نحو نظم المعلومات، ودراسة عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات لضمان تدفق المعلومات من الشركة وإليها بالشكل المناسب والكمية المناسبة، والوقت المناسب والجودة الملائمة، فهي أصبحت تشكل المسار الذي يساعدها على الحياة والبقاء والاستمرار في دنيا الأعمال.

أولا: مفهوم جودة نظم المعلومات :

لقد حدد gravin خمس وجهات نظر أساسية تساعد على تعريف جودة نظم المعلومات هي:[1]

[1] : khosrow- pour, mehdi, **"advanced topics information quality in information system undergraduate education"**, informing science, vol2, no.3, 2007 p53-59.

1- **وجهة النظر المبهمةtranscendental view** : التي تنادي بأن "الجودة سهلة التمييز، ولكنها غير قابلة للتعريف.

2- **وجهة النظر المبنية على المنتجproduct-based view** : والتي ترى أن الجودة قابلة للتحديد في خصائص قابلة للقياس والتسليم.

3- **وجهة النظر المبنية على المستخدمuser-based view** :التي تدل على قدرة المنتج على إرضاء الاحتياجات الصريحة والضمنية، وأنها ملائمة للاستخدامfitness for use .

4- **وجهة النظر المبنية على أساس التصنيعmanufacturing-based view** : التي تقيس الجودة من خلال درجة المطابقة للمواصفات والمتطلبات.

5- **وجهة النظر المبنية على القيمةvalue-based view** : وتعد أن الجودة تشكل قيمة اقتصادية للمشترين .

جودة نظم المعلومات يجب أن تأخذ بعين الاعتبار وجهات النظر السابقة جميعها كي تكون فاعلة وناجحة في تقديم المعلومات بأبعاد جودة مناسبة.

ثانيا: أبعاد جودة نظم المعلومات :

أبعاد الجودة هي التركيز على موثوقية جوانب أعمالها، وهي مجموعة من الأدوات التي تدعم أهداف المنظمة، وهنا تتمثل مسؤولية جودة نظم المعلومات في توفير الأبعاد الثلاثة الآتية[1]:

1- ضرورة وضع معايير داخلية لتحسين جودة نظم المعلومات بشكل مستمر.

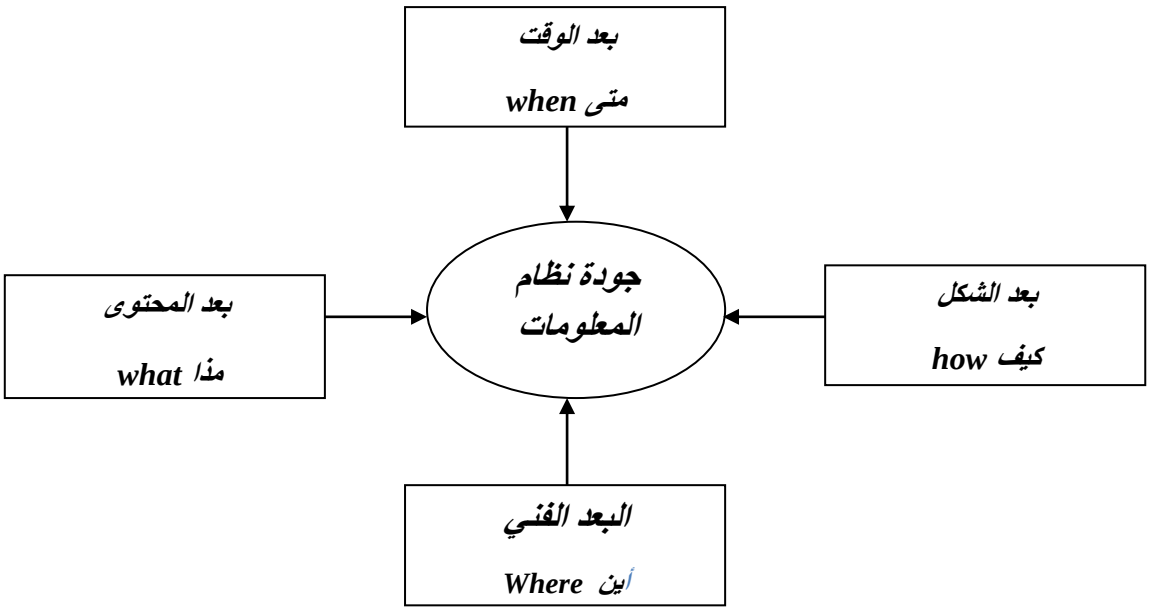
2- الإمداد المستمر للمستخدمين بالمعلومات والجودة المطلوبة بما يتوافق والمعايير الموضوعة على الصعيد العالمي.

3- ضرورة إشراك إدارات المنظمة وأقسامها كلها في تعزيز جودة نظم المعلومات فيها، وإلا فإنها سوف تواجه صعوبات جمة تأثر في أداءها.

ويصف haag أبعاد جودة نظم المعلومات في الشكل التالي:

[1] : الهوش، أبو بكر محمود، **"إدارة الجودة الشاملة والعمل على إمكانية تطبيقها بمرافق المعلومات"**، المعلومات والتنمية، تحرير أبو بكر محمد الهوش، أبحاث ودراسات الندوة العلمية الأولى لقسم المعلومات بأكاديمية السادات للدراسات العليا بالتعاون مع مركز الدراسات والبحوث طرابلس، 15-17 ديسمبر، 2003، ص537.

الشكل رقم 1-4 : أبعاد جودة نظم المعلومات



Haag. S, & others, "management information systems for information age"Mc Graw-Hill, Inc, new York, , 6th ED, 2007, p6

وفيما يأتي توضيح للأبعاد والعناصر الأساسية والفرعية للنموذج المقترح[1]:

1- **بعد الوقت time dimension** :أن الوقت يعد عاملا مهما في جودة نظام المعلومات، ولاسيما عند القيام بتقييم جودة المعلومات المستخدمة ، إذ أن معدل إنتاج المعلومات يتزايد عندما تقيم السلع والخدمات بأسرع وقت ممكن ويتضمن هذا البعد الأبعاد الفرعية التالية :

1-1- **التوقيتtimeliness**: أي الحصول على المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير، لأن التأخير في إيصال المعلومات يأثر في فائدتها، حتى ولو كانت ذات جودة عالية، كما يؤثر بدوره في مخرجات نظام المعلومات المستخدم. وان حصول المنظمة على المعلومات في الوقت المناسب يزيد من قدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية. وهنا تؤدي جودة البرمجيات الدور المهم في حصول المنظمة على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.

1-2- **التحديث (التحيين)(update) currancy**: أي التحديث والتطوير المستمر للمعلومات بحيث تقابل التطورات والمتغيرات الجارية، لأن قسما كبيرا من المعلومات يصبح متقدما بمرور الوقت.

[1] : د. رعد الصرن، **"عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الإتصالات"**، مجلة حامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد29، العدد الأول، سوريا، 2013، ص 125-132.

1-3- **التكرار(frequency)** :إن المعلومات الجيدة يتكرر استعمالها باستمرار، أي أن هذه المعلومات تكون ذات جودة . إذ أنها تساعد على اتخاذ بعض أنواع القرارات سواء بشكل منتظم ومتكرر. ام غير منتظم وغير متكرر. فعلى سبيل المثال، يجب أن يقيم معظم المديرين أداء مرؤوسيهم على اساس منتظم، وغالبا ما يكون هذا التقييم سنويا. ولتسهيل هذه العملية يجب تقديم بعض الأنواع من النظم الرسمية على العكس من قيام المديرين بوضع هذا النظام في كل مرة يرغبون فيه بالتقييم.

1-4- **الجاهزيةavailability**: وعرفتها اللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) international electro technical committeeبأنها: قدرة تجهيزات وتسهيلات نظم المعلومات على البقاء في حالة تمكنها من إنجاز وظيفتها بالشكل المطلوب ضمن ظروف ووقت محدد بافتراض توافر جميع الموارد الخارجية المطلوبة. اي أنها احتمال عدم توقف التجهيزات والتسهيلات أو اخفاقها في أداء مهامها.

2- **بعد الشكل from dimension** :ويتضمن الأبعاد الفرعية التالية:

2-1- **الوضوحclarity**: أي مدى خلو المعلومات من الغموض، وهي إحدى خصائص جودة المعلومات.وتهدف إلى قياس درجة وضوح الإجراءات الخاصة بالإفادة من المعلومات وخلوها من الغموض.

2-2- **التفاصيلdetails**: أي التفاصيل المناسبة في المعلومات وفقا للمستوى الإداري الذي سوف يستخدمها، وترتبط درجة التفصيل بمتطلبات مستعمل المعلومات، وتختلف هذه الدرجة باختلاف المستوى الاداري، فكلما اتجهنا نحو المستويات الإدارية الدنيا ازدادت الحاجة إلى التفصيل.

2-3- **التقديم (العرض)presentation**: أي طريقة عرض المعلومات التي ستستخدم، وذلك بالشكل المناسب سواء كانت في صورة أرقام أم رسوم بيانية ، جداول أم بالألوان، والمهم أن يكون الشكل الذي تقدم به ذا جودة عالية، ويمثل العرض الطرائق التي تجعل تقرير المعلومات شاملا ومفيدا، ويعد عرض المعلومات وتقديمها مهم جدا ويجب الأخذ بالحسبان:

- تخفيض المعلومات الغير الضرورية.

- صياغة المعلومات الصعبة بشكل مفيد.
- وضع المعلومات في شكل مفيد.
- استعمال الألوان.
- استعمال الخرائط البيانية

2-4- **الترتيب order**: من أهم مظاهر جودة المعلومات أن تكون مرتبة ومتسلسلة وفقا لمتطلبات الأفراد المستعملين لها واحتياجاتهم، ويجعل الترتيب المعلومات ذات معنى وقيمة، كما أنه يوفر كثيرا من وقت مستعمليها، خصوصا أولئك الذين يقومون بتحليل المعلومات بهدف اتخاذ القرارات.

2-5- **الوسائط media**: أي ضرورة تقديم المعلومات بأكثر من وسيط كتقديمها في صورة تقارير مطبوعة، أو بشكل الكتروني، وتؤدي جودة الوسائط المستخدمة في نقل المعلومات دورا كبيرا في تكوين جودة نظام المعلومات.

3- **بعد المحتوى content dimension**: لضمان فعالية محتوى نظم المعلومات لا بد من الأخذ بالحسبان الأبعاد الفرعية التالية:

3-1- **الدقة accuracy**: درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء كانت لغوية أو رقمية، أي أن تكون واضحة ومفهومة ،تعكس المعاني الأساسية للبيانات التي تعتمد عليها، المعلومات الدقيقة يجب أن تنقل صورة دقيقة للمستخدم لها، وقد يتطلب ذلك تمثيلا بيانيا بجانب عرضها في جداول ونصوص مكتوبة.

3-2- **الارتباط(وثاقة الصلة بالموضوع) relevance**: أي درجة ارتباط المعلومات بالموضوع المدروس، أو المشكلة الواجب حلها، ويمثل درجة ملائمة المعلومات لطلب المستخدم لها، وتختلف درجة الارتباط باختلاف المدة الزمنية التي تستعمل فيها المعلومات.

3-3- **الاكتمال competence**:إن تكون المعلومات مكتملة عن الموضوع الذي تجرى دراسته، على الرغم من صعوبة الاكتمال المطلق الا أن ذلك لا ينفي محاولة التماس اكبر نسبة منه.

3-4- **الإيجاز conciseness**:ضرورة تقديم المعلومات المطلوبة فقط، دون أية معلومات إضافية لا تخدم الموضوع المدروس. ويجب أن تقدم بعض التفاصيل المناسبة للقرار الواجب

اتخاذه، وتختلف درجة الإيجاز باختلاف المستوى الاداري المستعمل للمعلومات ،إذ تزداد كلما اتجهنا نحو مستويات إدارية عليا.

3-5- **المدىscop**: أي مقدار تغطية المعلومات للأحداث والأشياء والأماكن والأفراد سواء داخل المنظمة أو خارجها . والمعلومات الجيدة هي التي يكون مداها يتفق مع متطلبات مستخدمها.

3-6- **الامان (الامن) security**: ويشير إلى الحاجة لحماية المعلومات من الوصول غير المشروع إليها أو من ضياعها المتعمد أو غير المتعمد .

3-7- **الموثوقية reliability**: احتمال إنجاز هذا النظام لأهداف التي وضع من أجلها بنجاح خلال مدة زمنية محددة، اي درجة ودقة الالتزام بمواعيد تسليم المعلومات ودرجة الاهتمام بحل مشكلاتها، وإمكانية تقديم المعلومات بشكلها الصحيح من المرة الاولى أو تقديمها في أي وقت يريدها مستخدمها.

3-8- **الاقتصاد economy**: الحصول على المعلومات يحتاج لانفاق بعض التكاليف، لذا لا بد من دراسة اثر التكلفة في جودة وقيمة المعلومات.

3-9- **الكفاءة competency**: وهي إمكانية تبرير عملية الحصول على المعلومات من خلال نسبة المنافع إلى التكاليف المتولدة من جراء الحصول على هذه المعلومات . وتشير كفاءة نظم المعلومات إلى عملية أداءها وظيفتها بشكل فعال من ناحية التكاليف..

4- **البعد الفني technical dimension**: ويتضمن هذا البعد البعدين الفرعيين التاليين:

4-1- **جودة البرمجيات software quality**: الدرجة المحددة لأي نظام وأجزائه التي يتألف منها، أو العملية التي تلبي متطلبات محددة، اي أنها النظام والأجزاء والعملية التي تلتقي احتياجات أو توقعات الزبون أو المستخدم.

***4-2-* جودة الأجهزة hardware quality**: جودة الأجهزة التي تؤثر في جودة نظم المعلومات، ولضمان الجودة العالية في هذه الأجهزة يجب الأخذ بالحسبان المعايير الآتية وهي: الاداء، التكلفة، الموثوقية، الجاهزية، والانسجام ، القابلية للتركيب، الجيل، الهندسة الإنسانية، قابلية الربط، إمكانية التدرج، ونوعية البرمجيات والدعم.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل لموضوع نظم المعلومات الذي يعد أحد الموضوعات المهمة في منظمات الأعمال، إذ أن للمعلومة أهمية بالغة في كل المؤسسات من خلال دورها في التخطيط واتخاذ القرار وإجراء مختلف العمليات داخل المنظمة، وكيف أن النظام يسهل عملية الحصول على المعلومة في الوقت وبالقدر الملائم و احتوائها.

وهكذا برز دور نظام المعلومات كأداة مهمة في تحقيق أهداف وغايات المؤسسات والحفاظ على بقائها واستمراريتها.

ودراسة جودة نظم المعلومات لا تقل أهمية عما سبق من أجل ضمان تدفق المعلومات من الشركة وإليها بالشكل المناسب والكمية المناسبة والوقت والجودة الملائمة.

ويمكن استنتاج أنه لجودة لنظم المعلومات درجة عالية من الأهمية نظرا لأثرها الفعال في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع.

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول اتخاذ القرارات

تمهيد الفصل:

موضوع اتخاذ القرارات يشغل حيزا هاما في ممارسة العمليات الإدارية، من تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة. ومن خلال ما سبق وتطرقنا إليه في الفصل الأول نستنتج أن لنظم المعلومات دورا كبيرا في اتخاذ و ترشيد القرارات المالية داخل المؤسسة، بحيث لا يمكن أداء أي نشاط ما لم يتخذ قرار بصدده، فالقرارات السليمة هي التي تحدد اتجاه، فعالية واستمرارية المؤسسة.

وفي هذا الفصل سنتطرق لثلاثة مباحث بحيث نتناول في المبحث الأول ماهية اتخاذ القرارات و القرارات المالية.

وفي المبحث الثاني حول العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات وظروف اتخاذها.

والمبحث الثالث حول الأساليب المتبعة في اتخاذ القرارات ومراحل اتخاذها.

المبحث الأول: مفهوم اتخاذ القرارات والقرارات المالية:

تشكل القرارات جانبا هاما في حياة أي مشروع اقتصادي، حيث تلعب دورا حيويا في تطويره وتنميته نظرا لكونها نقطة انطلاق بالنسبة لجميع العمليات والنشاطات الإدارية الأخرى، لا سيم المالية منها كونها تعنى بالوضعية المالية للمؤسسة ولها تأثير كبير على باقي الوظائف في المؤسسة، فعملية اتخاذ القرار في تفاعل دائم ومستمر مع بقية النشاطات والبيئة المحيطة.

وبهذا الصدد سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف باتخاذ القرارات وكذلك القرارات المالية.

المطلب الأول: اتخاذ القرارات في المؤسسة:

اتخاذ القرارات يمثل جوهر العملية الإدارية في مختلف المنظمات، إذ أنها ترتبط بالوظائف الإدارية.

أولا:مفهوم القرار واتخاذ القرارات:

وردت عدة تعاريف فيما يخص القرار نذكر منها:

يعرف القرار بأنه "يمثل تصرف، أو مجموعة من التصرفات يتم اختيارها من عدد من البدائل الممكنة، وقد تكون التصرفات واضحة أو قابلة للمشاهدة بطريقة مباشرة، لكن بمضي الوقت فإن القرار يترتب عليه بعض التصرفات الملموسة في شكل قواعد أو سياسات أو أوامر أو تعليمات أو تغييرات أو أية أحداث ملموسة أخرى" .[1]

القرار هو" الاختيار الحذر والدقيق لأحد البدائل من بين اثنين أو أكثر من مجموعة البدائل السلوكية .

الاختيار الواعي بين البدائل المتاحة في موقف معين ".[2]

كذالك عرف بأنه " اختيار بديل من بين البدائل الكثيرة لأجل الوصول إلى هدف، حل مشكلة، إنتهاز فرصة".[1]

---

[1] : أحمد نور، فتحي السوافيري، "**المحاسبة الإدارية اتخاذ القرارات –بحوث العمليات– تقييم الأداء الدار الجامعية**" للطباعة و النشر والتوزيع، 1997، ص18.

[2] :نواف كنعان ، "**اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق**"، دار الثقافة، الأردن، 2003 ، ص83.

ومن ما سبق يمكن تعريف القرار بأنه : الناتج النهائي لعملية اختيار بديل من بين مجموعة من البدائل السلوكية، تهدف لحل مشكلة أو التصرف في موقف معين.

كما لم يوجد تعريف واحد متفق عليه لاتخاذ القرارات بل هناك عدة تعاريف منها:

يعرف اتخاذ القرار على أنه " عملية على اختيار المدرك للغايات التي لا تكون في الغالب استجابات أوتوماتيكية أو رد فعل مباشر".[2]

وهي كذلك " عملية غير محدودة من الإجراءات التي تقودنا إلى اختيار معين إذ يجب تحليل كل المعطيات التي تلعب دورا في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار ". [3]

وفي تعريف أخر اتخاذ القرار يعرف " العملية المرنة لاختيار البديل أو البدائل المناسبة بعد القيام بدراسة كافة جوانب المشكلة أو المسألة ذات العلاقة ضمن ما هو متوفر من المعلومات ومراعاة النشرة الزمنية والكلفة المحددتين، وذلك للوصول إلى الحد الأعلى من المنفعة المتوقعة لتحسين الهدف المطلوب".[4]

كذالك هو " عملية ديناميكية متشابكة ومتداخلة في مراحلها المختلفة وبذالك فهي تحتاج إلى الدقة والموضوعية وحسن البصيرة من جانب متخذ القرار خلال مراحل اتخاذه".[5]

وبالتالي يمكن تعريف اتخاذ القرار بأنه: عملية دقيقة يحل متخذ القرار من خلالها مشكلة ما، من خلال اختيار بديل معين بعد تقييم بدائل مختلفة، ويعد هذا البديل الأكثر فعالية وكفاية من بين باقي البدائل المتاحة لمتخذ القرار.

ثانيا: أهمية اتخاذ القرارات:

يعتبر اتخاذ القرارات من المهام الجوهرية للمدير، ومحور العملية الإدارية بمختلف وظائفها، لذا فهي لها أهمية بالغة.

---

[1] : jean françois , **dnenin**, **brigittte fournie 50 thémes délitation al ''Economie d'entrepris''** Ed : BR eB I , paris, 1999, p175.

[2] : نواف كنعان، "**اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق**"، دار الثقافة للنشر، عمان، 2003، ص83.

[3] : jean luck, charron Sbinesé, "**organisation et gestion de l'entreprise**", paris, 2000, p 179.

[4] : محمد عبد الفتاح العلجوني، "**تقييم تطبيقات نظام المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن**"، رسالة مجستير، جامعة أل البيت، عمان، الأردن، 1998، ص55.

[5] : بشير العلاق، "**الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم**"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان، 2008، ص160.

تتجلى أهمية اتخاذ القرار في النقاط التالية: [1]

1- اتخاذ القرارات عملية مستمرة: في المجال الإداري نلاحظ أن عملية التسيير ما هي إلا مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات في مختلف الأقسام الموجودة كالتنظيم والإنتاج، التخطيط، التسويق..

2- اتخاذ القرارات أداة المدير في عمله: تعتبر عملية اتخاذ القرار أداة المدير التي من خلالها يمكنه ممارسة العمل الإداري داخل المؤسسة، حيث يقرر ما يجب أن يعمله؟ ومتى يقوم به؟ ومن يقوم به؟ وأين يقوم به؟ حيث أنه كلما كانت قدرة المدير في اتخاذ القرارات كلما زادت فعالية الأداء.

3- القرارات الإستراتيجية تحدد مستقبل المنظمة: ترتبط القرارات بالمدى الطويل في المستقبل. ومثل هذه القرارات يكون لها تأثير كبير على نجاح المنظمة أو فشلها.

4- اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية: تمثل عملية اتخاذ القرارات أساسا في جميع الوظائف الإدارية كالتخطيط، التنسيق، الرقابة، التوجيه..

5- اتخاذ القرارات أساس الإدارة أو وظائف المنظمة: كل وظيفة داخل المنظمة تتضمن مجموعة متعددة من القرارات، مثلا في الإنتاج نجد جملة من القرارات، من المسئول عن الإنتاج في فترة زمنية محددة؟ ما هو الحجم الأنسب للإنتاج؟ ما هي المدة الزمنية للخطة الإنتاجية؟

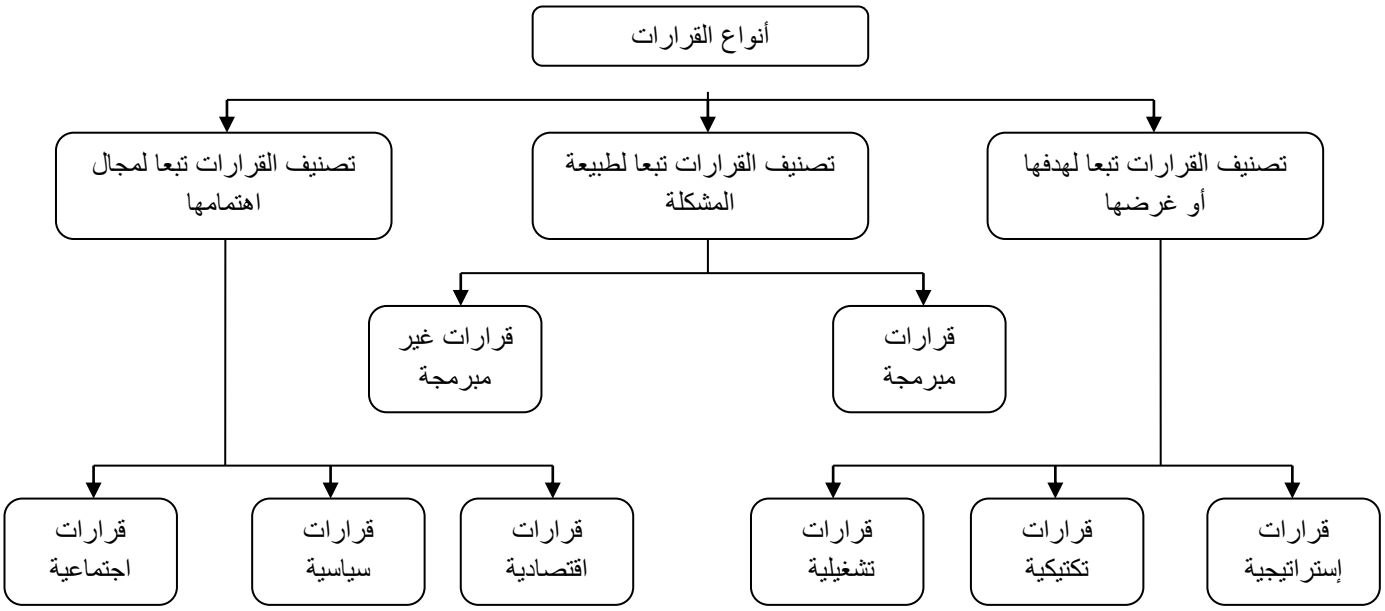
ثالثا: أنواع القرارات:

تتنوع القرارات التي تتخذها الإدارة حسب عدة معايير، طبيعة المشكلة ، المستوى الذي يتخذ عنده القرار، مجال اتخاذه، لذا اختلفت معايير تقسيم القرارات وأنواعها.

فيما يلي شكل يوضح تقسيمات القرارات:

[1] :د. أحمد ماهر: **"الإدارة المبادئ والمهارات"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003، ص280.

الشكل رقم2-1: أنواع القرارات



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على ما ورد في تصنيف القرارات.

1- **تصنيف القرارات تبعا لهدفها أو غرضها:** هناك ثلاث تقسيمات تصنف القرار حسب الغرض وهي:[1]

1-1- **القرارات الإستراتيجية:** هي القرارات التي تهدف إلى تغيير أهداف الشركة في الأمد الطويل، والشكل العام المرغوب للمنظمة في المستقبل، وتقع مسؤولية إتخاذ هذه القرارات على الإدارة العليا.

1-2- **القرارات التكتيكية:**هي القرارات التي تتخذ لتنفيذ الإستراتيجيات طويلة الأجل التي تضعها الإدارة العليا، وتتخذ لفترة زمنية قصيرة فعادة ما تكون سنة،

1-3- **القرارات التشغيلية:** هي القرارات التي تتخذها الإدارة الدنيا، لتسيير الأمور العادية وحل المشكلات اليومية المتكررة، كالرقابة، جودة المنتج...

2- **تصنيف القرارات تبعا لطبيعة المشكلة:** يمكننا أن نميز بين نوعين أساسيين من القرارات وهما:

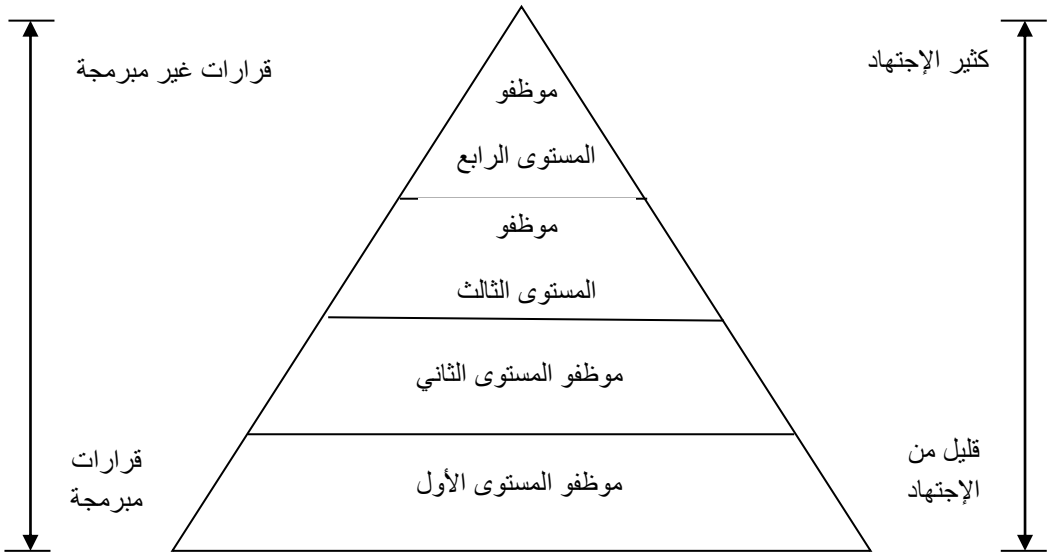
2-1- **القرارات المبرمجة:** هي القرارات المخطط سلفا والمحددة بواسطة قواعد وإجراءات المنظمة، والتي تشرح بالتفصيل كيفية معالجة مشكلة روتينية متكررة ومعروفة.[2]

[1] :منصور البريوي، **"دراسات في الأساليب الكمية وإتخاذ القرارات"**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية،1987، ص49.
[2] :د. أحمد ماهر، مرجع سابق، ص292.

والبرمجة هنا تماثل تماما البرمجة في الحاسب الألي، إذ عند برمجة الحاسب نحدد له مجموعة من البدائل، فيقوم باختيار بديل من البدائل. [1]

العلاقة بين الاجتهاد وبرمجة القرارات تبدو واضحة، فلو أخذنا المستويات العليا في المؤسسة نجد فيها قليل من البرمجة إذا قورنت بالمستويات الدنيا، ودرجة الإجتهاد تكون أكثر في المستويات العليا، وهذا يتضح من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم2-2: العلاقة بين الاجتهاد وبرمجة القرارات في المستويات التنظيمية المختلفة.



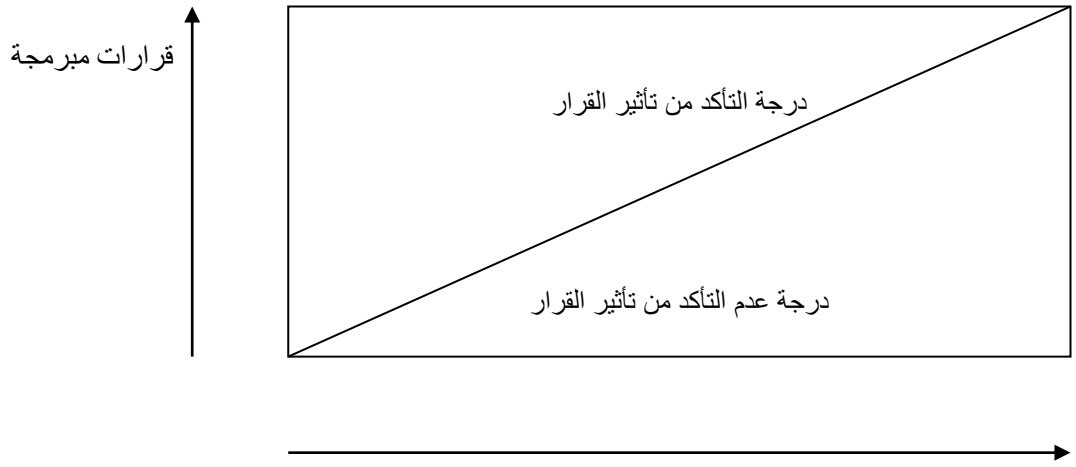
جيري ل جراي،" **الإشراف مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس**"، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة المكتبة العربية السورية، دمشق، 1984، ، ص 537.

2-2- **القرارات الغير المبرمجة:** وهي قرارات غير مخططة وغير محددة سلفا، كما أنها تتناول مشاكل غير معروفة بصورة مسبقة ومشاكل جديدة، ولا يمكن إتباع أساليب روتينية ولائحية في علاجها، وبالتالي يمكن القول بأن هناك درجة عالية من عدم التأكد في الشكل التالي:[2]

[1] : جيري ل جراي،" **الإشراف مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس**"، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة المكتبة العربية السورية، دمشق، 1984، ص536.

[2] :د. أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 293.

الشكل رقم 2-3: تأثير نوع القرار على درجة التأكد وعدم التأكد.



أحمد ماهر: **"الإدارة المبادئ والمهارات"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003، ص293

3- **تصنيف القرارات تبعا لمجال اهتمامها:** تقسم القرارات حسب مجال اهتمامها إلى ثلاثة تقسيمات وهي:[1]

3-1- **القرارات الاقتصادية**:هي القرارات التي تختص بمعالجة المشاكل الاقتصادية.

3-2- **القرارات السياسية:** هي القرارات التي تتعلق بالنواحي والمشاكل السياسية للدولة.

3-3- **القرارات الاجتماعية:** هي القرارات التي تختص بمعالجة المشاكل الاجتماعية للعاملين بالمنظمة.

المطلب الثاني: ماهية القرارات المالية:

تمثل القرارات المالية أهم أنواع القرارات التي تتخذ على مستوى المؤسسات، بحيث كونها الإطار الأكثر استخداما للأدوات الكمية، وترتبط بكيفية استخدام الأموال بصورة مثلى في ظل الظروف المختلفة لاتخاذ القرار.

أولا: مفهوم القرارات المالية:

عرف القرار المالي على أنه "كل قرار يوازن بين الحصول على وامتلاك أصول (طبيعة مالية)"[1]

[1] : منصور البريوي، مرجع سابق، ص49.

كذلك عرف القرار المالي بأنه: "اختيار البديل الأمثل من بين العديد من البدائل المالية، والذي يترتب عليه زيادة القيمة السوقية للمؤسسة خلال فترة زمنية معينة، حيث يقوم المحلل المالي بتحليل القوائم المالية، والبحث عن المعلومات المحاسبية والمالية وتحليلها وتعديلها لتساعد في اتخاذ القرارات المالية. "[2]

كذلك هو القرار الذي يشمل عدة قرارات كالاختيار بين إعادة استثمار السيولة الفائضة وتوزيع الأرباح، والاختيار بين التمويل الداخلي والخارجي.[3]

وبالتالي نستنتج أن التعريف الشامل للقرارات المالية هو:" القرارات المالية هي عبارة عن عملية المفاضلة بين العديد من البدائل المالية، من خلال الاستغلال العقلاني للموارد المالية المتاحة واتخاذ مواقف مالية سليمة بغرض زيادة القيمة المالية للمؤسسة.

ثانيا: أنواع القرارات المالية:

من بين أهم القرارات المالية التي توليها الإدارة المالية عناية خاصة كما لها دور كبير في مكانة المؤسسة يمكن تقسيم القرارات التي تتخذها الإدارة المالية إلى ثلاثة قرارات وهي:

1-القرارات المالية الاستثمارية Investment decisions: تشمل هذه القرارات جميع القرارات الخاصة باستثمار الأموال في مختلف أنواع موجودات المؤسسة، ويمكن تعريفها على أنها " هو القرار الذي يقوم على صرف الإنفاق الفوري من أجل الاستفادة من الربح على عدة فترات متتالية.[4]

وقرارات الاستثمار تنقسم بدورها إلى:[5]

1-1- **قرارات استثمارية قصيرة الأجل**: تدور هذه القرارات حول الاستثمار في الموجودات المتداولة و التي تشكل جزءا هاما من حركة الاستثمار الداخلي في شركات الأعمال، بل أن الجزء الأكبر من مسؤوليات الإدارة المالية سوف ينحصر في تحديد حجم الاستثمارات في الموجودات المتداولة وفقراتها الأساسية مثل النقد والاستثمارات المؤقتة والذمم المدينة والمخزون السلعي لارتباط هذا

[1] : pierre conso farouk hemici, **"gestion financière de l'entreprise"**, dunod, paris, 9édition, 1999, p438.
[2] :عبد الغفار حنفي،" **أساسيات التمويل والإدارة المالية**"، مصر الدار الجامعية، 2002، ص207.
[3] :Nathalie Gardès**, "finance d'entreprise décision d'investement et choix de financement"**, gestionfin.canalblog.com , 2006, p7 .
[4] : Nathalie Gardès, p7.
[5] :محمد حمزة الزبيدي، **"إدارة الإئتمان والتحليل المصرفي"**، دار الوراق للنشر، ط1، عمان الأردن، 2002، ص69-70.

الجزء بحركة الدورة التشغيلية وبقدرة الشركة في تحقيق وتعظيم عوائدها، وفي تحديد وضمان السيولة المطلوبة، لذلك فهو يتطلب ضمان الحجم الاقتصادي الأمثل لحجم الاستثمار في الموجودات المتداولة.

1-2- **قرارات استثمارية طويلة الأجل:** تهتم هذه القرارات بالإنفاق الاستثماري طويل الأمد، وتشمل مثل تلك القرارات عملية اختيار الموجودات وكيفية مقابلة عوائد الاستثمار المتوقعة في المستقبل، مع المبالغ المنفقة على تلك الموجودات وقد يكون الاستثمار متمثلا في الإنفاق على الموجودات الحالية من حيث تحسينها وتوسيعها مثلا شراء موجودات جديدة بغرض زيادة القدرة الإنتاجية الحالية أو إضافة خطوط إنتاج جديدة، والمعروف عن هذا النوع من القرارات أنه يعتبر أخطر و أصعب القرارات المالية كونه يرتبط بنوع من الاستثمار يتصف بكبر المبالغ التي يحتويها ويضمن عوائد سنوية لفترات طويلة في المستقبل إضافة إلى هذا النوع من الاستثمار يرسم حدود العملية الإنتاجية في شركات الأعمال، وليس من السهولة التخلص منه عندما تتم عملية الاستثمار فيه.

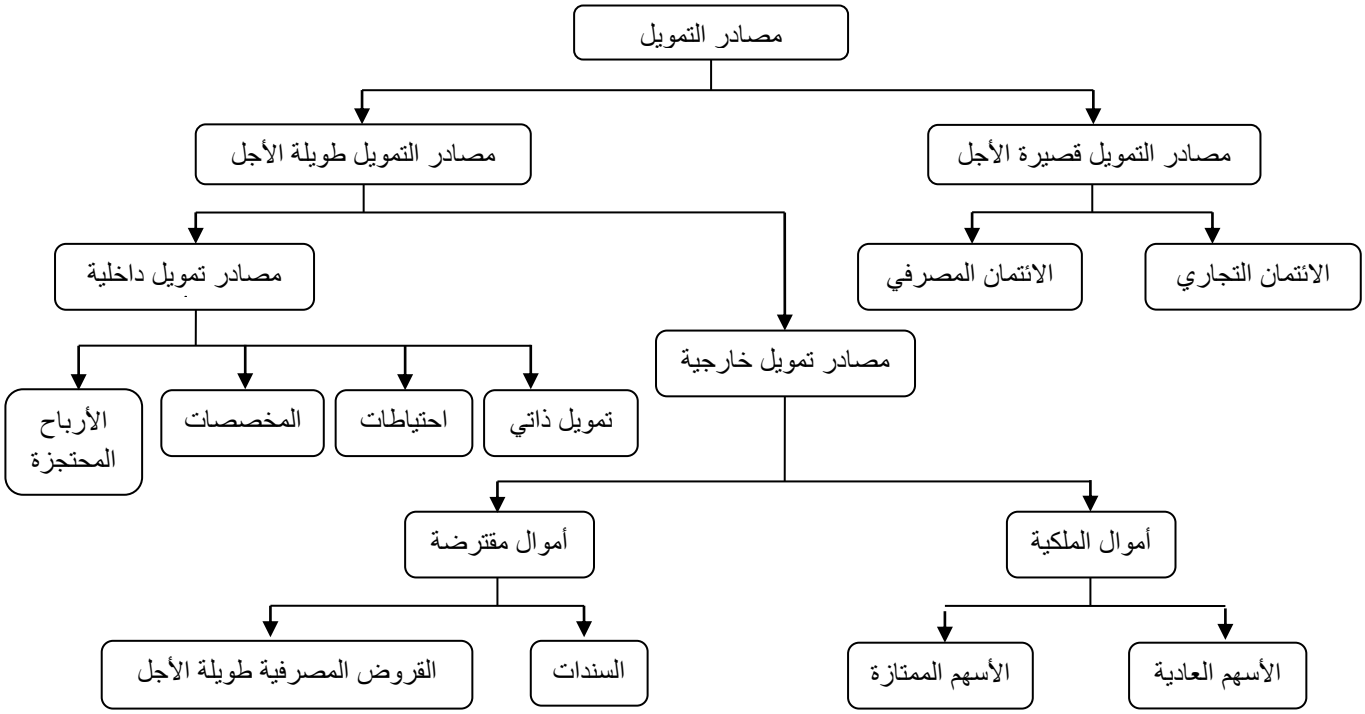
1-3- **القرارات الاستثمارية الإستراتيجية:** تهتم هذه المجموعة من القرارات بالتخطيط الإستراتيجي للمؤسسة والمتمثل في الاتساع والنمو والثبات في سيطرتها على الأسواق المحلية أو التفكير في الأسواق العالمية.

2- قرارات التمويل: الحصول على الأموال بالشكل الأمثل، أي تحديد مزيج مناسب للتمويل يتكون من تمويل قصير الأجل، وتمويل طويل الأجل، وتمويل بالملكية وتمويل بالدين، يجعل كلفة التمويل في حدها الأدنى وبما يعظم ثروة المساهمين أي تعظيم قيمة الشركة، وهو الهدف الأساسي لكل قرار من قرارات الإدارة المالية، وأن قرار التمويل يتعلق باختيار الهيكل المالي للشركة، ويعني ذلك تحديد نسبة التمويل من تمويل قصير الأجل وتمويل طويل الأجل.[1]

مصادر التمويل: المخطط التالي لتوضيح انقسامات مصادر التمويل :

[1] :العامري، محمد علي إبراهيم،" **الإدارة المالية**"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان،الأردن، 2013، ص26.

الشكل رقم2-4: مصادر التمويل.



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على ما ورد في مصادر التمويل.

2-1- مصادر التمويل قصيرة الأجل: هناك عدة مصادر تمويل قصيرة الأجل يمكن إجمالها في نوعين أساسيين:

2-1-1- الائتمان التجاري: هي تسهيلات قصيرة الأجل يحصل عليها المورد مقابل شراء بضاعة مقابل المتاجرة بها، أي أن الائتمان التجاري يوفر السيولة النقدية للمشاريع التي لا تستطيع الحصول على الأموال عن طريق وسائل تمويل أخرى بسبب ظرف مالي أو قانوني.[1]

2-1-2- الائتمان المصرفي: تستطيع المشاريع اللجوء إلى المصارف التجارية ومؤسسات التمويل المحلية للحصول على التمويل اللازم.[2]

[1] :دريد كامل أل شبيب، **"مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة"**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص221. (بتصرف)

[2] :محمود عزت اللحام وآخرون، **"الإدارة المالية المعاصرة"**، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص325.

2-2- مصادر التمويل طويلة الأجل: هي عبارة عن مصادر تكون مدتها أكثر من سنة وتستخدم في الاستثمارات طويلة الأجل، أو لتلبية الاحتياجات الدائمة لبعض الأصول المتداولة، ويمكن تقسيمها إلى قسمين:[1]

2-2-1-مصادر تمويل خارجية: هي عبارة عن مصادر تمويل يتم الحصول عليها من خارج المشروع وتقسم إلى أموال الملكية وأموال مقترضة:

- **أموال الملكية**: وتتمثل أموال الملكية في:
  - **الأسهم العادية**: هي مستندات ملكية لحاملها، ويتمتع صاحبها بحق التصويت في الجمعية العامة والتداول وغير قابلة للتجزئة من قبل حاملها ولا تستحق في تاريخ محدد، أي أنها أبدية طول عمر السنة.
  - **الأسهم الممتازة**: يمثل السهم الممتاز مستند ملكية، ويتمتع حامله بمجموعة من الامتيازات التي تظهر الفرق بينها وبين الأسهم العادية والمتمثلة في حصول حامليه على نسبة ثابتة من الأرباح، وله الأولوية في استرجاع قيمة سهمه في حالة التصفية، ولا يحق لأصحاب الأسهم الممتازة بالتصويت عند انعقاد الجمعية العامة على عكس الأسهم العادية، ويحق لحامل السهم الممتاز بتحويله إلى سهم عادي.
- **أموال مقترضة**: وتتمثل الأموال المقترضة في:
  - **السندات**: هي أداة من أدوات المديونية، تصدرها المؤسسة وتطرح للتداول أمام المؤسسات والأفراد بهدف الحصول على تمويل طويل الأجل، وبفائدة سنوية ولها تاريخ استحقاق.
  - **القروض المصرفية طويلة الأجل**: هي إحدى مصادر التمويل طويلة الأجل والتي تمنح مباشرة من الجهاز المصرفي وتكون مدتها أكثر من سنة، وتمنح مثل هذه القروض من البنوك ومؤسسات الأموال المحلية أو الأجنبية، ويتم تحديد مبلغ القرض وسعر الفائدة وطريقة الدفع بالاتفاق مع المقترض وكذلك أسلوب إعادة المبلغ المقترض الذي قد يتم دفعة واحدة في تاريخ الاستحقاق المتفق عليه وقد يتم على أقساط متساوية في تواريخ معلومة ومحدودة.

[1] : هواري معراج و آخرون، **"القرار الاستثماري في ظل عدم التأكد والأزمة المالية"**، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع،ط1،عمان الأردن، 2013،ص184-187.

2-2-2: مصادر تمويل داخلية: هي تلك المصادر التمويلية التي يتم الحصول عليها من داخل المشروع نفسه وهي عبارة عن التمويل الذاتي، احتياطات، المخصصات والأرباح المحتجزة:

- **التمويل الذاتي:** هو المصادر الداخلية أو الذاتية للمؤسسة ما هي في الواقع إلا عبارة عن الفائض من الأموال الذي حققته المؤسسة، والذي يمكن لها التصرف فيه، فالتمويل الذاتي هو وسيلة تمويلية جد هامة وهو أكثر استعمال بحيث يسمح للمؤسسة بتمويل نشاطها بنفسها دون اللجوء إلى أطراف أخرى. [1]
- **الاحتياطات:** هي مبالغ مالية موجودة لمواجهة حوادث محتملة لها تأثير مباشر على نشاطات المؤسسة.[2]
- **المخصصات:** وهي التي يتم خصمها من حساب الأرباح والخسائر لمواجهة التزامات مؤكدة كمخصص إهتلاك الآلات، وقيمة المخصص تؤثر على ضريبة الأرباح التجارية و الصناعية بالنقص لاعتبارها مصاريف كما أنها قد تحقق سيولة نقدية في بعض الأحيان، ويمكن إعادة استثمارها حتى يحل موعد استبدال الأصل. [3]
- **الأرباح المحتجزة:** وتمثل تلك الأرباح المتحصل عليها من النتيجة الإجمالية بعد اقتطاع الضريبة والتوزيعات على الأرباح.[4]

3- قرارات توزيع الأرباح: تصاحب قرارات التمويل وقرارات الاستثمار نوعا ثالثا من القرارات، هي قرارات توزيع الأرباح وهي تتضمن كافة الأمور التي تحدد النسب المؤوية للأرباح النقدية التي ستوزع على المساهمين من حملة الأسهم العادية، وزمن توزيع هذه الأرباح وهذا يعني و من خلال نسبة التوزيع وتحديد الأرباح التي يجب أن تحتفظ بها الإدارة المالية داخل شركة الأعمال بشكل مقسوم أرباح محتجزة والذي يعتبر مصدر مهم من مصادر التمويل الداخلي يعزز قرارات الإدارة المالية عندما تبحث عن مصادر التمويل المناسب ومن المؤكد أن مجموع القرارات التي تدخل في عملية التوزيع تكون مهمة الإدارة المالية نظرا للرغبات المتعارضة فيما

[1] : محمد بوشوشة، تأثير السياسات التمويلية على أمثلية الهيكل المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،2016/2015،ص96.

[2] :محمد إبراهيم عبد الرحيم، اقتصاديات الاستثمار والتمويل والتحليل المالي، مؤسسة شباب الجامعة،مصر،2008،ص22.

[3] :عبد الله السلفي، الإدارة المالية، دار الكتاب الجامعي،ط2،صنعاء، 2013، ص212.

[4] : دريد كامل أل شيب، مرجع سابق، ص200

بين المستثمرين والإدارة، فالمستثمرين يرغبون بزيادة مكاسبهم النقدية من خلال توزيع نسبة أكبر من الأرباح عليهم في حين تفضل الإدارة زيادة الجزء المحتجز لضمان أموال مهمة لأغراض التوسع داخل شركة الأعمال.[1]

سياسات توزيع الأرباح: تتضمن مجموعة من الأدلة والإرشادات التي تعتمد عليها الإدارة المالية عند اتخاذ قرارات توزيع الأرباح، ويمكن تعريفها فيما يلي :" مضمون لاتخاذ قرار توزيع الأرباح أو احتجازها لإعادة استثمارها في المؤسسة، وتتمثل السياسة المثلى للتوزيعات في تلك التي تعمل على الموازنة بين التوزيعات الحالية والأرباح المستقبلية والتي ينتج عنها تعظيم سعر السهم".[2]

يمكن تقسيم السياسات المتبعة في توزيع الأرباح إلى ما يلي:[3]

- **سياسة فائض التوزيعات:** وتقوم هذه السياسة على أساس أن المستثمر يفضل قيام المؤسسة باحتجاز الأرباح بدلا من إجراء التوزيعات، إذا كان العائد الذي تحققه المؤسسة بإعادة استثماره لأموال عند مستويات خطر مماثلة.
- **التوزيعات الثابتة:** والتي تنطوي على توزيع نسبة ثابتة من الأرباح، وتقوم الإدارة بزيادة النسبة إلا إذا كانت لها رؤية واضحة عن مستقبل أرباح المؤسسة.
- **سياسة الحد الأدنى زائد الفائض:** تنطوي على قيام المؤسسة بإجراء حد أدنى من التوزيعات ثابت وفي الفترات التي ترتفع فيها أرباح المؤسسة تقوم بإجراء توزيعات إضافية.
- **خطة إعادة استثمار التوزيعات:** تتيح هذه الخطة قيام المؤسسة بطريقة مباشرة باستخدام التوزيعات في شراء أسهم إضافية لبعض المؤسسات، وتتلاءم هذه السياسة مع المستثمرين الذين لا يرغبون في الحصول على دخول حالية.

ثالثا : أهداف القرارات المالية:

يجب أن يكون واضحا لمتخذ القرار ما يريد تحقيقه كنتيجة لقراره وفي المجال المالي و الاقتصادي يكون الهدف عادة تحقيق أكبر ربح ممكن.[4]

---

[1] :محمد حمزة الزبيدي، "**الإدارة المالية المتقدمة**"، دار الوراق للنشر، عمان الأردن، 2004، ص72.

[2] :محمد صلاح الحناوي جلال إبراهيم العيد، **الإدارة المالية (مدخل كيفية اتخاذ القرار)**، 2006،ص 416.

[3] :قروي مروة، عادل بضياني، "**دور التشخيص المالي في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في إدارة مالية، جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2018/2017، ص35

[4] : سمير محمد عبد العزيز، "**اقتصاديات الاستثمار والتمويل والتحليل المالي**"، مكتبة الإشعاع للطباعة و النشر، 1998، ص83.

هناك أهداف رئيسية وفرعية يسعى إلى تحقيقها كزيادة حجم الإنتاج والمبيعات خلال فترة زمنية معينة، كما أن هدف تعظيم الربح هو هدف غامض لا يأخذ بعين الاعتبار عناصر التوقيت أو عنصر الخطر وبالتالي يجب البحث عن هدف أخر للقرارات المالية وهو ما يعادل التوقيت و الخطر ليصبح الهدف هو تعظيم القيمة الحالية في المؤسسة وتنعكس في زيادة السعر السوقي للسهم في حالة تداول أسهم المنشأة في سوق الأوراق المالية. [1]

وهناك أهداف فرعية أخرى هي: [2]

- تحقيق مستوى ملائم من الأرباح وهو المستوى الذي لا يقل عن المستوى الذي تحققه المنشأة المماثلة والتي تتعرض إلى نفس الظروف ونفس الدرجة من المخاطرة.
- تحقيق سيولة نقدية.
- سد الديون في مواعيد استحقاقها بدون تباطؤ.
- تقليل الخطر المالي والإداري.
- تحقيق الاستثمار الأفضل.

[1] :عبد الغفار حنفي، "**الإدارة المالية المعاصرة مدخل اتخاذ القرارات**"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر،1996، ص21.

[2] :زياد سليم رمضان،"**الإدارة في شركات المساهمة**"، دار الصفاء للطباعة، عمان، 1998، ص16. (بتصرف)

المبحث الثاني:العوامل المؤثرة وظروف اتخاذ القرار:

إن نجاح أي منظمة يتوقف على كفاءة مسيرها في اتخاذ القرارات، ونجاح وفعالية القرار يتأثر بعدة عوامل المحيطة بالموقف محل اتخاذ القرار، وكذلك ظروف اتخاذه.

وبالتالي سنتطرق في هذا المبحث لمطلبين الأول حول معرفة العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار وظروف اتخاذ القرارات، والمطلب الثاني فهو حول ظروف اتخاذ القرارات.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات:

على الرغم من تعدد القرارات التي قد يتخذها المدير في اليوم الواحد، فإن العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات تزيد من صعوبة وتكلفة هذه العملية، ومن هذه العوامل نذكر:[1]

أولا :عوامل البيئة الخارجية:

وتتمثل هذه العوامل في الضغوط الخارجية القادمة من البيئة المحيطة التي تعمل وسطها المنظمة والتي لا تخضع لسيطرتها وتتمثل هذه العوامل في:

- الظروف الاقتصادية والسياسية والمالية السائدة في المجتمع.
- التطورات الثقافية والتكنولوجية التي تقوم عليها الأنشطة الاقتصادية.
- درجة المنافسة التي تواجه المنظمة في السوق.

ثانيا: عوامل البيئة الداخلية:

وتتمثل بالعوامل التنظيمية وخصائص المنظمة وهي:

- عدم وجود نظام للمعلومات داخل المنظمة يفيد متخذ القرار بشكل جيد.
- عدم وضوح درجة العلاقة التنظيمية بين الأفراد والإدارات والأقسام.
- درجة المركزية، وحجم المنظمة ودرجة انتشارها الجغرافي.
- درجة وضوح الأهداف السياسية للمنظمة.

[1] :مراد كامل عوض،" **الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية(بحوث العمليات)**"، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2010،ص14-15.

- مدى توافر الموارد المالية والبشرية والفنية اللازمة.

ثالثا: عوامل شخصية ونفسية:

وهذه العوامل تشمل كل من له علاقة باتخاذ القرار ابتداء بالرجل الإداري متخذ القرار ومساعديه الذين يشاركونه في صناعته وهي:

1- **عوامل نفسية:** وهذه العوامل تتشعب فمنها ما يتعلق ببواعث داخلية للشخص ومنها ما يتعلق بالمحيط النفساني المتصل به وأثره في عملية اتخاذ القرار وخاصة مرحلة اختيار البدائل.

2- **عوامل شخصية:** يعتمد على الكثير من المميزات الفردية والشخصية التي تطورت مع الفرد فالسلوك الشخصي يؤثر تأثرا مباشرا في كفاية صناعة القرار.

3- **عوامل أخرى:** وعلى غرار ما سبق توجد عوامل أخرى نذكر منها:

3-1- **تأثير عنصر الزمن:** فهو يشكل ضغطا كبيرا على متخذ القرار، فكلما زادت الفترة الزمنية المتاحة أمام المتخذ كلما كانت البدائل المطروحة أكثر والنتائج أقرب إلى الصواب والعكس صحيح.

3-2- **تأثير أهمية القرار:** فكلما زادت أهمية القرار كلما ازدادت ضرورة جمع المعلومات الكافية عنه وتتعلق الأهمية النسبية لكل قرار بعدد الأفراد الذين يتأثرون بالقرار ودرجة هذا التأثير، كذلك كلفة القرار والعائد، والوقت اللازم لاتخاذه.

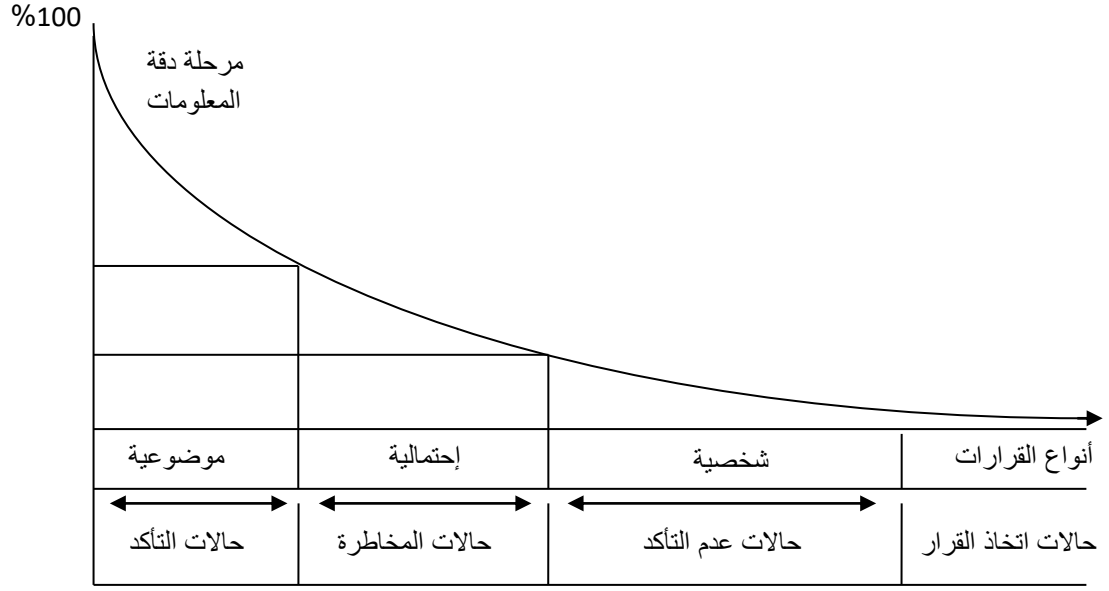
المطلب الثاني: ظروف اتخاذ القرار:

يعد التردد في اتخاذ القرار من العوامل التي تعيق عملية إصدار القرارات السليمة في الوقت المناسب، مما يؤثر على المشكلة وكفاية حلها، ويعود التردد في إتخاذ القرارات إلى العلاقة التي ترتبط بين القرار والمستقبل، وهذه العلاقة تقوم على المعلومات المرصودة للمستقبل ودرجة دقتها.

وغالبا ما تكون هذه العمليات غير معلومة النتائج في المستقبل ، مما يؤدي إلى اتخاذ القرارات في ظروف مختلفة تتراوح بين درجة التأكد، ودرجة عدم التأكد، والشكل التالي يوضح حالات اتخاذ القرارات:[1]

[1] :المنصور، كاسر نصر، "**نظريات القرارات الادارية**"، مفاهيم وطرائق كمية، الطبعة الاولى، دار المسيرة، عمان، 2000، ص51.

الشكل رقم2-5: حالات اتخاذ القرارات:



المنصور، كاسر نصر، "**نظريات القرارات الادارية**"، مفاهيم وطرائق كمية، الطبعة الاولى، دار المسيرة، عمان، 2000،ص51والجدول التالي يوضح ظروف اتخاذ القرار:

الجدول رقم2-1: ظروف اتخاذ القرارات:

البيئة أ / البيئة ب	بسيطة	معقدة
مستقرة	بيئة مستقرة بسيطة (حالة التأكد)	بيئة مستقرة معقدة (حالة المخاطرة)
متغيرة	بيئة متغيرة بسيطة (بين المخاطرة وعدم التأكد)	بيئة متغيرة ومعقدة (حالة عدم التأكد)

الطراونة، محمد، عبيدات،سليمان، مقدمة في بحوث العمليات، الطبعة الاولى، دار المسيرة، عمان، 2009، ص28.

وتتمثل هذا الظروف في التأكد التام، المخاطرة وعدم التأكد.[1]

أولا: التأكد التام: decision making under certainty

وهي الظروف التي يفترض أن تكون فيها كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمستقبل محددة ومعلومة على وجه الدقة، وأن متخذ القرار على علم تام بالظروف التي سوف تتحقق في المستقبل، ولا يوجد أي احتمالات الأحداث المتوقعة سواء كانت احتمالات ذاتية أو موضوعية، بل هناك تأكد تام لوقوع حدوثها كما يوجد ناتج واحد فقط لكل حدث نظرا لوجود حالة واحدة من حالات الطبيعة.

ثانيا: ظروف المخاطرة: decision making under risk

وهي التي يتوفر فيها قدر من البيانات ويكون القرار ناتج عن الخبرة السابقة ويتم إعداد الاحتمالات الخاصة بالظروف المتوقعة الحدوث مستقبلا بناءا على ما يتوفر من بيانات الخبرة السابقة ولذا فإن الاحتمالات الناتجة تكون احتمالات موضوعية مثل هذه الحالة تسمى بحالات أو ظروف المخاطرة، وتكون المخرجات معروفة بدرجة احتمالية.

والقرارات المتخذة في حالة المخاطرة تتميز بأن بيئة القرارات يشوبها نوع من الغموض وعدم الوضوح، إذ أن البيئة واقعة تحت تأثير نوعين من المؤثرات، وهي:[2]

1- **المؤثرات الداخلية:** وهي الظروف التي تكون تحت سيطرة متخذ القرار في المنشأة .

2- **المؤثرات الخارجية:** الظروف التي تكون خارجة عن سيطرة متخذ القرار في المنشأة، لكنها تتعلق بظروف غير واضحة للمنشأة.

وهكذا يلجأ متخذ القرار إلى الاستعانة بعدد من المعايير التي تساعده على إختيار البديل الأفضل الذي يؤدي في النهاية إلى تعظيم العائد أو تقليل التكاليف المرتبطة بهذا القرار ومن هذه المعايير:

- معيار القيمة المالية المتوقعة Expected monetary value (EMV)
- معيار خسارة الفرصة البديلة المتوقعة(Expected opportunity loss (EOL

[1] :حسين بلعجوز، "**المدخل لنظرية القرار**"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010،ص110.

[2] :طعمة، حسين ياسين، "**نظرية اتخاذ القرارات– أسلوب كمي تحليلي**"، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،2010، ص80.

- معيار القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة Expected value of perfect information (EVPI)

ثالثا: ظروف عدم التأكد: decision making under uncertainty

وهي التي تتوفر فيها قدر من البيانات والمعلومات الناتجة من واقع الخبرة الماضية بتحقق أي ظرف من الظروف المتوقعة الحدوث، وفي هذه الحالة يمكن إعداد الاحتمالات بطريقة ذاتية، وتسمى بالاحتمالات الذاتية، ويطلق على هذه الحالة ظروف عدم التأكد.[1]

وتوجد عدة معايير يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند القيام بعملية إتخاذ القرار، تتلخص هذه المعايير في:

1- معيار التفاؤل Optimistic criteria

2- معيار والد (معيار التشاؤم) wald criteria

3- معيار سافاج (معيار الندم) savage criteria

4- معيار لابلاس (معيار العقلانية) laplace criteria

5- معيار لابلاس (معيار العقلانية) horwitez criteria

المبحث الثالث: أساليب اتخاذ القرار وخطواته :

القرارات الفعالة هي تلك القرارات التي تقود إلى نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها، وهذا من خلال استخدام الطرق والأساليب الملائمة مع الأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل التي لها تأثير في صنع القرار والإحاطة بجميع ظروف المشكلة موضوع القرار.

وفي هذا المبحث سنتطرق لمطلبين حول الأساليب المتبعة في اتخاذ القرارات ومراحل عملية اتخاذ القرار.

المطلب الأول:الأساليب المتبعة في اتخاذ القرارات:

تستعمل مختلف مصالح المؤسسة عدة أدواة وأساليب لاتخاذ القرارات يمكن تقسيم هذه الأساليب لقسمين، الأساليب الكمية والأساليب الكيفية لصنع القرار.

أولا: الأساليب الكمية :

الأساليب الكمية لصنع القرارات هي عبارة عن استخدام الأساليب العلمية من أجل اتخاذ القرارات وهذه الأساليب تتمثل في:

1- **بحوث العمليات:** وهي عبارة عن دراسة المشكلات العملية لتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للأهداف المحددة، وإن أهمية بحوث العمليات تكمن في قدرتها على توضيح المواقف الحقيقية في المجالات المختلفة، واستخدام أساليب خوارزميات عملية ورياضية في تحليل دراسة تلك النماذج واستخلاص الحلول المثلى التي تساهم بشكل فعال في اتخاذ القرار، وتستخدم أيضا في حل المشكلات المعقدة التي لا تصلح معالجتها بطرق أخرى. [1]

بحيث تعتمد بحوث العمليات على خمس خصائص يمكن اعتبارها كركائز أساسية لها هي:[2]

- استخدام الطريقة العلمية في البحث.
- استخدام المدخل الشمولي والتنظيمي.

[1] :عادل بومجان، **"دور التحليل المالي في اتخاذ القرار"**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر 2014/2013،ص 16.

[2] :شتاح الذوادي،**" فعالية استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية"**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف،المسيلة، الجزائر، 2017/2016، ص21.

- استخدام خبرات وتخصصات متنوعة.
- استخدام النماذج الرياضية.
- استخدام تقنية المعلومات.

2- **الاحتمالات**: تعتمد عملية الاختيار الأمثل على قياس الاحتمالات، والاحتمال درجة الاعتقاد في حدث ما، وقيمة الاحتمال تبدأ من الصفر إذا كان الموقف مستحيل الحدوث، وقد تكون واحد إذا كان الموقف متوقع الحدوث بنسبة 100% أي مؤكدة، ومن أسباب صعوبة وتعقد هذه المرحلة اختيار البديل الأفضل وسيتبعه اختيارات لاحقة مما يتطلب من متخذ القرار التأكد من احتمالات المستقبل وقياسها إذا أمكن. [1]

3- **شجرة القرارات**: تقدم شجرة القرارات التمثيل البياني الذي يظهر بسهولة التركيب لعملية اتخاذ القرارات وما تحتويه من بدائل وحالات طبيعية والنتائج المترتبة عنها، وتحتوي شجرة القرارات على المعطيات الآتية:[2]

شجرة القرار تتعامل مع نفس عناصر لقرار الواردة في مصفوفة القرار وهي:

- عقدة القرارdécision nodes ويرمز له بالرمز □ ويمثل نقطة القرار التي تتخذ عندها القرار.
- الدائرة ◯ وتمثل نقطة الوصول وهي النقطة التي ينبثق منها الحالات الطبيعية مع الاحتمال.
- الفروع وهي التي تربط مستويات القرار بمستويات حالات الطبيعة.
- الاحتمالات ويتم وضعها على الفروع في الشجرة لتوضيح حدوث حالات الطبيعة.

وأخيرا العائد في المسألة القرارية أو التكلفة.

4- **نظرية المباريات الإستراتيجية: theory of games of strategy**: تهتم نظرية المباريات الإستراتيجية بدراسة المواقف التنافسية حينما يكون لدينا أكثر من متخذ قرار والمفهوم الأساسي

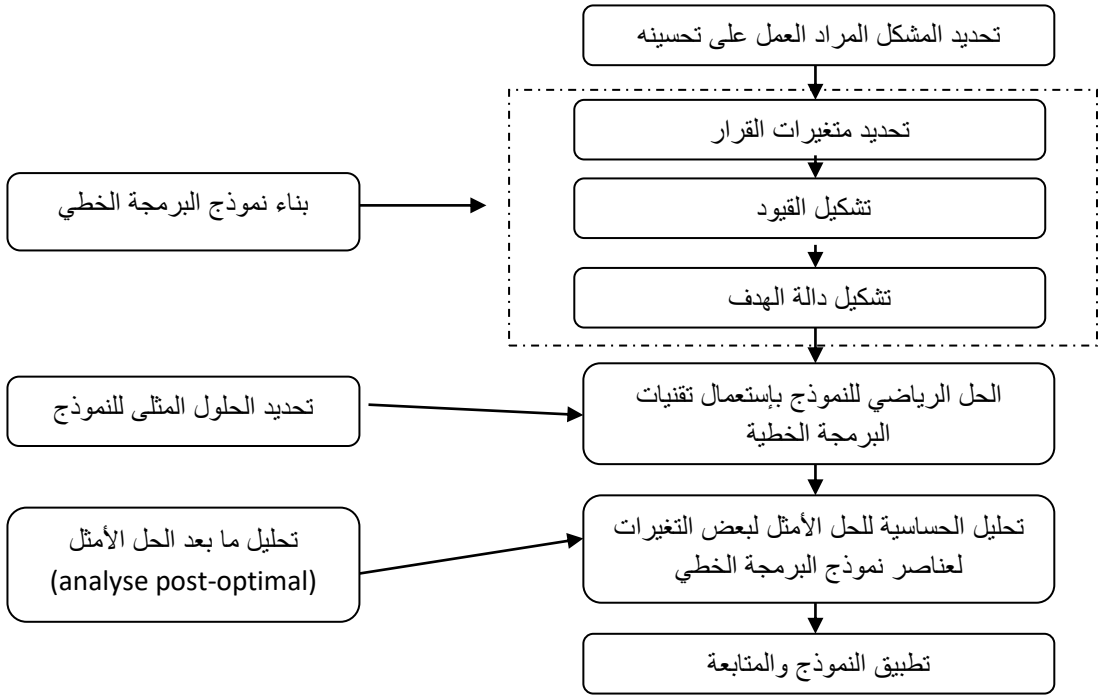
[1] :سعاد حرب قاسم،" **أثر الذكاء الإستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات**"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر،2014/2013، ص16.

[2] : ربحي الجديلي "**واقع استخدام الأساليب الكمية في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات**"، 2004، ص25.

الذي تعتمد عليه النظرية هو مفهوم الإستراتيجية وهي التكوينة الممكنة من التصرفات في الحالات التي يوجد فيها متخذ القرار لذلك سميت بالمناورات الإستراتيجية وذلك تميزا لها عن المباريات ضد الطبيعة games against nature والمعيار الذي يعتمد عليه التحليل في نظريات المباريات الإستراتيجية هو معيار أصغر القيم العظمى the minimax criterion.[1]

5- **البرمجة الخطية:** أسلوب رياضي لتوزيع مجموعة من الموارد والإمكانيات المحدودة على عدد من الاحتياجات المتنافسة عليها ضمن مجموعة من القيود والعوامل الثابتة بحيث يحقق هذا التوزيع أفضل نتيجة ممكنة أي أن يكون توزيعا مثاليا وقد سميت هذه الأساليب بالبرمجة نظرا لكونها تهتم بالبحث عن البرامج التي تحقق القيمة العظمى "القصوى"، للأهداف الموضوعة أما صفة الخطية فتعني أن جميع العلاقات بين مختلف عناصر النموذج الرياضي للمسألة علاقات خطية، أي عندما تتغير قيمة المتغيرات المستقلة فإن المتغيرات التبعة تتغير دوما بنسب ثابتة كما تكون جميع متغيرات النموذج من الدرجة الأولى.[2]

الشكل رقم2-6: طريقة النمذجة والتحليل في البرمجة الخطية.



Source: géraid. Baillageon, programmation linéaire appliqué outil d'aide a la décision, op.cit , 1996,p06

[1] : شتاح الذوادي، مرجع سابق، 31.

[2] :محمد الفاتح محمد بشير المغربي،" **دور بحوث العمليات في اتخاذ القرار**"، ورقة عمل مقدمة في ندوة الإحصاء و بحوث العمليات ومعوقات استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية في الدول العربية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، القاهرة 2009، ص151.

6- **التماثل (المحاكاة)**: تستخدم المحاكاة من خلال الحاسبات الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة لاختيار صلاحية النماذج الرياضية و الرسوم البيانية والمسارات في تقييم البدائل وتوقعات نتائج القرارات الإدارية.[1]

ثانيا: الأساليب الكيفية: وتتمثل الأساليب الكيفية في:

1- **أسلوب الحكم الشخصي**: إن المعيار في اتخاذ القرار من وجهة نظر الحكم الشخصي للمدير هو نظر المدير للأمور وتقديرها، والتبني عادة يبنى على أسس شخصية غير موضوعية، وتنطلق من التكوين النفسي، الأفضلية والتأثير بمجريات الأحداث، والمدير عند اتخاذه للقرارات في هذه الحالة قد يستمدها من خلفيات ومعلومات سابقة، وقد لا تكون كل القرارات التي يتخذها المدير باستخدام هذا الأسلوب من طبيعة واحدة ولكن قد يلاحظ وجود نمط معين أو صفة مشتركة لكل القرارات التي يتخذها المدير في هذا النوع.[2]

2- **التجربة**: لقد بدأ بإجراء التجارب في مجالات البحث العلمي ثم انتقل تطبيقه إلى الإدارة للاستفادة منه في مجال اتخاذ القرار، وذلك بأن يتولى متخذ القرار بنفسه إجراء التجارب مع الأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل الملموسة وغير الملموسة والاحتمالات المرتبطة بالمشكلة محل القرار، حيث يتوصل من خلال هذه التجارب إلى اختيار الحل الأفضل معتمدا على خبرته العلمية.[3]

3- **دراسة الآراء والاقتراحات وتحليلها**: يعني هذا الأسلوب اعتماد المدير على البحث ودراسة الآراء والاقتراحات التي تقدم إليه حول المشكلة وتحليلها ليتمكن على ضوئها من اختيار البديل الأفضل، وتشمل هذه الآراء والاقتراحات تلك التي يقدمها المستشارون والمتخصصون والتي تساعد في إلقاء الضوء على المشكلة محل القرار وتمكن المدير من اختيار البديل الأفضل.[4]

---

[1] :سعاد حرب قاسم، مرجع سابق، ص 58.
[2] :جمال الدين لعويسات، مرجع سابق ، ص73.
[3] :توات وسيلة، قلاتي إيمان، **"أثر إدارة المعرفة على عملية إتخاذ القرار في المؤسسة"**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، علوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2017/2016، ص67.
[4] :نواف كنعان، مرجع سابق، ص184.

المطلب الثاني: مراحل عملية اتخاذ القرار:

تمر عملية اتخاذ القرارات بعدة مراحل وهي كالتالي:

أولا: تحديد المشكلة:

من الأمور المهمة التي ينبغي على متخذ القرار إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب والرشيد بشأنها.[1]

ثانيا: جمع البيانات والمعلومات:

تعتبر عملية تجميع الحقائق والمعلومات من الأمور الحيوية عند اتخاذ القرار، فالقرارات لا تتخذ من فراغ أو جهل معلوماتي، وعلى متخذ القرار أن ينتقي الحقائق ذات العلاقة بالمشكلة ويستبعد غيرها من المعلومات، وعليه أن يتأكد تماما من صحة المعلومات، ويحدد المعلومات الإضافية التي تلزمه وكيفية الحصول عليها، كما يتوجب عليه أن يكون عارفا أيضا بالمعلومات الناقصة حتى يتمكن من تقدير درجة الخطر التي ينطوي عليها القرار ومدى دقته. [2]

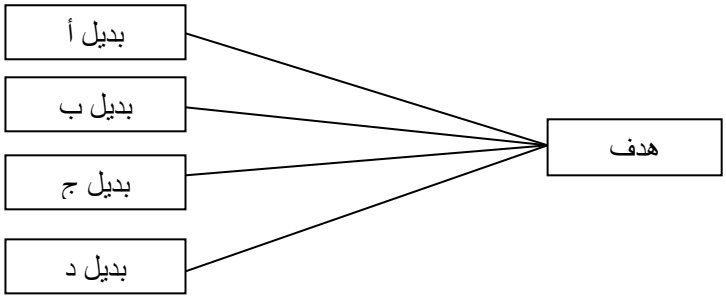
ثالثا: تحديد البدائل:

إن الحل البديل هو إمكانية محتملة يمكن أن يعتمد عليها متخذ القرار في عملية التفاعل مع المشكلة أو الفرصة، ومتخذ القرار الجيد هو الذي لا يقتنع بوجود حل واحد للمشكلة أو وسيلة واحدة لاغتنام الفرصة المتاحة، فوضع أكثر من بديل يعد عملا خلاقا وأسلوبا أفضل في اتخاذ القرارات، لا سيم إذا ما ارتبط موضوع القرار بأمر مهم ومعقد، وعند وضع الحلول البديلة يمكن لمتخذ القرار أن يبحث عن الحلول من خلال تجاربه السابقة لمواقف مماثلة قام بالتفاعل معها في الماضي، أو يقتبس حلول ناجحة قام بوضعها متخذو قرارات آخرون في مواقف متشابهة، مع تعديلها بما يتماشى مع الموقف الذي هو بصدد مواجهته، أو يستعين بخبراء

[1] : عادل خليل ثابت، **"الإدارة المعاصرة"**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص60.
[2] : بشير العلاق، مرجع سابق، ص 166.

استشاريين لديهم حلول جاهزة أحيانا، أو أن يقوم بابتكار حلول معتمدا في ذلك على خبرته وممارسته العملية. [1]

الشكل رقم 2–7: تحديد البدائل.



جمال لعويسات، الغدارة وعملية اتخاذ القرار، دار هو للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، طبع في2002، ص26.

رابعا: تقييم البدائل:

يفاضل في هذه المرحلة بين البدائل المختلفة على ضوء دالة الهدف المقررة أو الموارد المتاحة للمنظمة، والقيود الأخرى التي يمكن أن تؤثر على حل المشكلة، وتستلزم هذه المرحلة في الواقع تقييم أثر البدائل المختلفة على أوجه نشاط المنظمة، سواء في الأجل الطويل أم القصير، مراعات ظروف عدم التأكد والمخاطرة.[2]

خامسا: اختيار الحل الملائم للمشكلة:

يستطيع متخذو القرارات اختيار أفضل حل بعد أن يكونوا قد قيموا كل بديل بعناية وحرص، ويجب أن يتكون هذا التقييم من ثلاث خطوات: أن يحدد متخذو القرارات بدقة الآثار المحتملة لكل بديل، كما يجب أن يحدد مقدار احتمال أثر كل منها في الخطوة السابقة وعلى متخذي القرارات أن يقارنوا بين النتائج المتوقعة لكل بديل واحتمالاتها أخذين بعين الاعتبار الأهداف التنظيمية التي تسعى المنظمة لتحقيقها.[3]

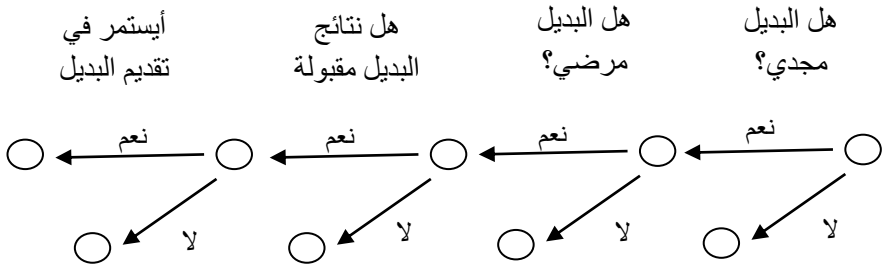
---

[1] : عمر وصفي عقيلي، **"الإدارة المعاصرة"** ، الطبعة الأولى ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص ص235-245.

[2] : أحمد محمد المصري، **"الإدارة الحديثة: الاتصالات، المعلومات، القرارات"**، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008، ص253.

[3] :ياسر أحمد عربيات،" **المفاهيم الإدارية الحديثة"**، الطبعة الأولى، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص86-87.

الشكل رقم2-8: اختيار أفضل بديل.



جلال إبراهيم العيد، إدارة الأعمال، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص235.

سادسا: تنفيذ ومتابعة القرار:

على متخذو القرارات أن يضعوا خطة لتنفيذ القرار، وأن يبادروا إلى تنفيذه، لأن الموقف والوضع قد يتغيران، وبذلك يصعب تنفيذ القرار، وقد يقوم متخذو القرارات بتنفيذ القرار أو قد يكلفوا أشخاص آخرين بتنفيذه كما ينبغي، أيضا متابعة تنفيذ القرارات من خلال المقارنة المستمرة بين الأنماط المستهدفة من القرارات والأداء الفعلي.[1]

[1] : عبد الباري إبراهيم درة، **" الأساسيات في الإدارة المعاصرة"**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص337.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تعرفنا على ماهية القرار واتخاذ القرارات كونها عملية اختيار بين البدائل، وأهميتها الكبيرة في المنظمة، كما تطرقنا لماهية القرارات المالية وأنواعها من قرارات التمويل، الاستثمار وتوزيع الأرباح، وأهداف القرارات المالية التي تسعى بالدرجة الأولى لزيادة الأرباح وتعظيم قيمة المؤسسة.

كذلك تطرقنا لأهم العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار وظروف اتخاذه من حالة التأكد التام، المخاطرة وحالة عدم التأكد.

وفي نهاية الفصل تحدثنا عن أهم الأساليب المتبعة في عملية اتخاذ القرارات وخطوات اتخاذه.

وبناءا على ما تطرقنا له في هذا الفصل نستنتج أن القرارات بشتى أنواعها تعتمد على معرفة الوضعية المالية للمؤسسة لأننا لا نستطيع تقديم حلول أو اقتراحات دون ذلك.

الفصل الثالث:الدراسة الميدانية لدور جودة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات

تمهيد الفصل:

بعد استعراض الأطر النظرية لكل من نظم المعلومات واتخاذ القرارات، وعرض كل المفاهيم المرتبطة بهما في الفصلين السابقين، توجب علينا القيام بالدراسة ميدانيا وتطبيقيا.

بحيث خصص هذا الفصل بهدف إيضاح جودة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات المالية بالمؤسسة من خلال تحليل أراء عينة من الأفراد الذين قمت بتوزيع الاستمارة عليهم، وبعدها بتحليل فرضيات الدراسة من خلال النتائج المتحصل عليها باستعمال الأسلوب التطبيقي المتضمن العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بالموضوع.

وسوف نتناول في الموضوع المباحث التالية:

المبحث الأول حول أدوات ومنهجية الدراسة.

والمبحث الثاني حول عرض وتحليل نتائج الدراسة.

والمبحث الثالث فهو حول تحليل عبارات المحاور وأبعاد الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: أدوات ومنهجية الدراسة:

على أي منهج علمي الاستجابة بجملة من الأدوات والوسائل المناسبة، التي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة، حيث يستطيع من خلالها معرفة واقع أو ميدان الدراسة، وتفرض طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة انتقاء مجموعة من الأدوات المساعدة على جمع البيانات، وإتباع منهجية معينة، بحيث هدفت الدراسة الحالية لبيان دور جودة نظم المعلومات في ترشيد اتخاذ القرارات المالية بالمؤسسة، ولتحقيق هذا الهدف تطلب مني إتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة من خلال شرح عينة الدراسة وصدق الأداة المستعملة، سنتطرق في هذا المبحث لعرض الأدوات المستخدمة في الدراسة ومنهجية هذه الدراسة.

المطلب الأول: أدوات الدراسة:

بناءا على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، و بغرض إتمام عملية البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يدرس ويصف الظاهرة ويحللها تحليلا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا، ولهذا الغرض تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب اللازمة لكل مرحة من مراحل البحث تمثلت أهم الوسائل فيما يلي:

أولا: مصادر المعلومات:

1- **المصادر الأولية:** تمثلت المصادر الأولية في الاستبانة وهي من بين أدوات جمع المعلومات بحيث كانت من أهم المصادر التي تم الاعتماد عليها في هذا البحث، وقد تم إعدادها بعد تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته وإدراك أهمية العمليات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع.

2- **المصادر الثانوية:** تمثلت في كل المصادر التي ساعدتني في جمع المعلومات والمتمثلة المراجع من الكتب التقارير والدراسات السابقة، كذالك الإطلاع في مواقع الإنترنت من أجل جمع البيانات اللازمة لصياغة وبناء هذه الدراسة.

ثانيا: عينة وحدود الدراسة:

1- **عينة الدراسة:** كانت عينة مجتمع الدراسة عبارة عن عينة عشوائية مكونة من عدد من الموظفين في قطاعات و إدارات مختلفة ومن مناصب مختلفة، الذين تم توزيع الإستبانة عليهم إلكترونيا بغرض جمع البيانات اللازمة لإجراء هذه الدراسة.

2- **حدود الدراسة:** تتحدد هذه الدراسة بالمحددات التالية:

2-1- **الحد الموضوعي:** يقتصر البحث على دراسة دور جودة نظم المعلومات في ترشيد عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة.

2-2- **الحد البشري:** يتمثل الجانب البشري للدراسة في عينة الموظفين الذين أجابوا عن الاستبانة الإلكترونية.

2-3- **الحد الزمني:** تم إجراء الجانب الميداني خلال الفترة الممتدة من 15 أوت 2020 إلى 15 سبتمبر 2020

ثالثا: التحليل الإحصائي:

تمت مراجعة وتبويب معطيات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS

(statistical package for social sciences) IBM SPSS Statistics Subscription

حيث تم استخدام الوسائل التالية:

- التوزيع الطبيعي كولمجروف-سمرنوف (K-S) kolmogorov-simirnov test لمقارنة توزيع المجتمع الإحصائي.
- الصدق البنائي لاختبار شمول العبارات المحتوى الدراسي.
- معامل ألفا كرونباخ لتأكيد ثبات الاستبيان.
- معامل الارتباط سبيرمان لقياس قوة العلاقة بين محاور الدراسة.
- التكرارات والنسب المؤوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينات الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الدراسة.
- استخدام اختبار T-test في اختبار الفرضيات.

المطلب الثاني: منهجية الدراسة:

تضمنت منهجية الدراسة الطرق المتبعة في القيام بهذه الدراسة للوصول إلى صحة أو إبطال الفرضيات من خلال تبيين كيفية استخدام أدوات الدراسة المذكورة سابقا. من خلال:

أولا: استجابة أفراد عينة الدراسة:

يتحدد مجتمع هذه الدراسة في 40 شخص تم توزيع الاستبانة إلكترونيا عليهم، عبارة عن موظفين بمناصب مختلفة وفي مؤسسات مختلفة وتوضح درجة استجابة الأفراد في الجدول التالي:

جدول رقم3-1 : الإحصائيات الخاصة باستجابة عينة الدراسة:

البيان	التكرارات	النسب المؤوية %
الاستمارات الموزعة	40	%100
الاستمارات الملغاة	4	%10
الاستمارات الصالحة للدراسة	36	%90

جدول من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

كما هو موضح في الجدول فإنه تم تلقي 40 استجابة من أفراد العينة، تم إلغاء 4 منهم نظرا لعدم صلاحيتهم للدراسة متمثلة في نسبة 10%، وكانت الاستمارات الصالحة للدراسة 36 استمارة تشغل نسبة 90%، والتي تم على أساسها بناء هذه الدراسة.

ثانيا: أداة جمع البيانات:

تمثلت أداة جمع البيانات في الاستبانة حيث تم إعدادها من طرف الطالبة والمصادقة عليها من طرف الأستاذ المشرف واستخدمت كأداة رئيسية للقيام بالدراسة هدفت لتبيين دور جودة نظم المعلومات في ترشيد عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة، من خلال أربعة مقاييس تمثلت في قياس نظم المعلومات كمتغير مستقل، وكذلك قياس جودة نظم المعلومات، كذلك قياس عملية اتخاذ القرارات وأخيرا قياس نظم المعلومات في ترشيد اتخاذ القرارات، والتي قامت عينات الدراسة بالاستجابة عليها، وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين وهما كالتالي:

1- **القسم الأول:** البيانات الشخصية: خاص بالمتغيرات الديموغرافية لعينات الدراسة بحيث تضمن:

- الجنس
- السن
- المستوى التعليمي
- المنصب
- الأقدمية

2- **القسم الثاني:** المعلومات الخاصة بالدراسة: بحيث انقسم بدوره إلى أربعة محاور وتضمن كل محور 6 عبارات، و تمثلت المحاور في الآتي:

- **المحور الأول:** نظم المعلومات.
- **المحور الثاني:** جودة نظام المعلومات.
- **المحور الثالث:** اتخاذ القرارات.
- **المحور الرابع:** نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات.

ثالثا: المقياس المستخدم:

وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفريع إجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الثلاثي، والذي هو أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات، ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما، وتم تحديد درجات الأهمية لكل عبارة ما بين لا، محايد ونعم، بأوزان ترجيحية هي 3 - 2 - 1، على الترتيب، الجدول التالي يوضح مقياس ليكرت الثلاثي:

الجدول رقم 3-2: توضيح لمقياس ليكرت الثلاثي likert scale

المستوى	المتوسط المرجح
لا	من 1 إلى 1،66
محايد	من 1،67 إلى 2،33
نعم	من 2،34 إلى 3

من إعداد الطالبة بناءا على مقياس ليكرت

ويحسب المتوسط المرجح لمقياس ليكرت ب المسافات الباقية من (1-3=2) و(2÷ 3 = 0،66) إذن فإن المسافة بين كل اتجاه هي (0،66) بحيث الاتجاه الأول (لا) : (1 – 1،66) ، و الاتجاه الثاني (محايد): (1،67 - 2،33) ، والاتجاه الثالث (نعم) : (2،34 – 3).

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

يهدف هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية في شكل جداول تم الحصول عليها من خلال معالجة البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية عن طريق برنامج IBM SPSS، تم تحليل النتائج وعلى ضوء هذه النتائج نقوم باختبار صحة الفرضيات.

وقد شمل هذا المبحث على مطلبين حيث شمل المطلب الأول اختبارات التوزيع الطبيعي وصدق وثبات الدراسة، أما المطلب الثاني فهو حول تحليل الخصائص الديموغرافية لعينات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي وصدق وثبات الدراسة:

حتى يتسنى لنا إثبات صحة أو عدم فرضيات هذه الدراسة، توجب التحقق من بعض المسائل المتعلقة بجمع البيانات، ومن أهم هذه المسائل ما يلي:

أولا: التوزيع الطبيعي:

لغرض التحقق ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي يستخدم اختبار كولمجروف سمرنوف، (one –sample kolmogorov smirenov test) ، والجدول التالي يوضح هذا الاختبار:

الجدول رقم 3-3: اختبار كولمجروف سمرنوف

الرمز	متغيرات الدراسة	قيمة الاختبار	الدلالة sig
T1	نظم المعلومات	0،966	0،309
T2	جودة نظم المعلومات	0،927	0،356
T3	اتخاذ القرارات	0،968	0،306
T4	نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات	0،775	0،585

التوزيع الاختباري طبيعي.

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

تبين نتائج الجدول أن محاور الدراسة غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (α> 0،55) حيث تجاوزت (0،309) في المحور الأول نظم المعلومات، و (0،309) في المحور الثاني جودة نظم المعلومات، و(0،306) في المحور اتخاذ القرارات، و(0،585) في المحور الرابع نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات.

وبالتالي فإنه يمكن القول أن محاور الدراسة تتبع لتوزيع طبيعي ، وعليه يمكننا استخدام اختبارات معامل ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار وتحليل التباين.

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي:

ويستعمل هذا الاختبار لقياس ارتباط درجة كل عبارة من عبارات المحاور مع المحور الذي تنتمي إليه اعتمادا على معامل الارتباط بيرسون

1- نظم المعلومات:

الجدول رقم3-4: معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور نظم المعلومات:

رمز العبارة	العبارات	الاتساق مع الدرجة الكلية للمحور	
		معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
A1	هل تتبع مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	0,766**	0,000
A2	هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	0,795**	0,000
A3	هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	0,812**	0,000
A4	هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	0,513**	0,001
A5	هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	0,621**	0,000
A6	هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟	0,140	0,417

**دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية كنت موجبة وهذا ما يدل على أن العلاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الخاص بنظم المعلومات، فقد بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0،812) لعبارة (A3)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الارتباط (0،513) لعبارة (A4)، كما أن كل العبارات ترتبط ارتباطا ذو دلالة إحصائية مع محورها، وذلك عند مستوى المعنوية (0،01)، نستنتج أن العبارات تمثل محور نظام المعلومات، إلا عبارة (A6) وعليه لا تحذف أي عبارة ما عدى العبارة الأخيرة نستبعدها عند تحليل هذا المحور.

2- جودة نظم المعلومات:

الجدول رقم3-5: معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور جودة نظم المعلومات:

رمز العبارة	العبارة	الاتساق مع الدرجة الكلية للمحور	
		معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
B1	**هل يمتاز نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات؟**	0,751**	0,000
B2	**هل يكون نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم شبكة اتصال محوسبة فعالة ومرتبطة بين جميع الأقسام؟**	0,857**	0,000
B3	**هل يساهم نظام المعلومات المستخدم داخل مؤسستكم في تحديد المشكلة بدقة؟**	0,865**	0,000
B4	**هل يساعد النظام الحالي في التعرف على المشك1ت الغير متوقعة؟**	0,743**	0,000
B5	**هل يتم تطوير وتحديث حاسوبك ومعداته في فترة عملك؟**	0,580**	0,000
B6	**هل هناك نظام حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث يمنع الغير مخولين الدخول للنظام؟**	0,719**	0,000

**دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية كنت موجبة وهذا ما يدل على أن العلاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الخاص بجودة نظم المعلومات، فقد بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0,865) لعبارة (B3)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الارتباط (0,580) لعبارة (B5)، كما أن كل العبارات ترتبط ارتباطا ذو دلالة إحصائية مع محورها، وذلك عند مستوى المعنوية (0،01)، نستنتج أن العبارات تمثل محور جودة نظم المعلومات، وعليه لا يتم حذف أي عبارة.

3- إتخاذ القرارات:

الجدول رقم3-6: معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور اتخاذ القرارات:

رمز العبارة	العبارة	الاتساق مع الدرجة الكلية للمحور	
		معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
C1	هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟	0,662**	0,000
C2	عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع البدائل ونتائجها؟	0,543**	0,001
C3	عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟	0,496**	0,002
C4	هل تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة المتمثلة في (البرمجة الخطية، شجرة القرار...) في اتخاذ القرارات؟	0,675**	0,000
C5	هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟	0,417*	0,011
C6	عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة للإجراءات التنفيذية للقرارات؟	0,551**	0,001

**دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية كنت موجبة وهذا ما يدل على أن العلاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الخاص باتخاذ القرارات ، فقد بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0,675) لعبارة (C4)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الارتباط (0,417) لعبارة (C5)، كما أن كل العبارات ترتبط ارتباطا ذو دلالة إحصائية مع محورها، وذلك عند مستوى المعنوية (0،05) و (0،01)، نستنتج أن العبارات تمثل محور اتخاذ القرارات، وعليه لا يتم حذف أي عبارة.

4- نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات:

الجدول رقم3-7: معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات محور نظم المعلومات

رمز العبارة	العبارة	الاتساق مع الدرجة الكلية للمحور	
		معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
D1	**هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار؟**	0,683**	0,000
D2	**هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟**	0,784**	0,000
D3	**هل تساهم نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسستكم؟**	0,776**	0,000
D4	**هل تساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟**	0,639**	0,000
D5	**هل يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل**	0,568**	0,000

	لاتخاذ القرارات؟		
D6	**هل المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة؟**	0,763**	0,000

**دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية كنت موجبة وهذا ما يدل على أن العلاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الخاص بنظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات ، فقد بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (0,784) لعبارة (D2)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الارتباط (0,568) لعبارة (D5)، كما أن كل العبارات ترتبط ارتباطا ذو دلالة إحصائية مع محورها، وذلك عند مستوى المعنوية (0،01)، نستنتج أن العبارات تمثل محور بنظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات ، وعليه لا يتم حذف أي عبارة.

وبناءا على ما سبق نستنتج أن جميع العبارات صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه عبارات كل محور من (نظم المعلومات، جودة نظم المعلومات، اتخاذ القرارات، نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات)، صالحة للتحليل بدون حذف ماعدا العبارة (A6) من المحور الأول تستبعد.

رابعا: ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائجه، وعدم تغييرها بشكل كبير في حالة إعادة توزيعها على أفراد عينة الدراسة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال استخدام معامل الفا كرونباخ (alpha cronbach) بحيث يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستمارة، وإضفاء الشرعية عليها، وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستمارة أو قبولها، ويستخدم هذا الاختبار في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، للتأكد من ثبات عبارات الاستبيان والحصول على معامل الثبات الكلي.

الجدول رقم3-8: قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان والاستبيان ككل

رمز المحور	محاور الدراسة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	
		عدد العبارات	قيمة ألفا
T1	**نظم المعلومات**	6	0،702
T2	**جودة نظم المعلومات**	6	0،842
T3	**اتخاذ القرارات**	6	0،584
T4	**نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات**	6	0،798
T	**الدرجة الكلية للاستبيان**	24	0،889

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال دراسة الجدول ونتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ، أن قيمة ألفا كرونباخ الكلية للمحاور بلغت (0،889)، وهي نسبة ممتازة كون أن معامل ألفا كرونباخ يقارن مع نسبة (60%)، والقيمة (0،889) تمثل ما قيمته (88،9%) وهو أكبر من (60%).

وهنا يمكن القول أن جميع فقرات الاستبيان على درجة عالية من الثبات، أي أنها مناسبة لأفراد عينة الدراسة، وهي صادقة لما وضعت من أجله، وكانت كالتالي:

- **المحور الأول**: نظم المعلومات بلغت قيمته (0،702).
- **المحور الثاني**: جودة نظم المعلومات (0،842).
- **المحور الثالث**: اتخاذ القرارات (0،584).
- **المحور الرابع**: نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات (0،798).

المطلب الثاني: تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

من أجل التعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، تم حساب التكرارات والنسب المؤوية وجاءت النتائج كما يلي:

أولا: توزيع العينة حسب الجنس:

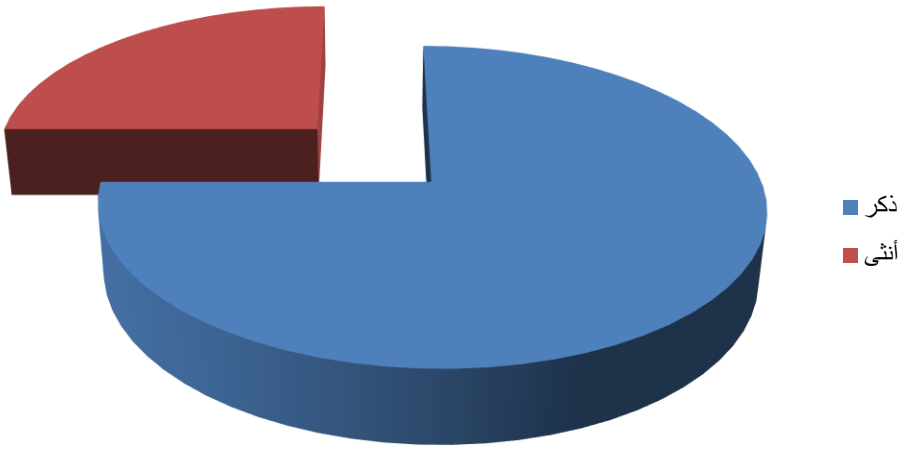
جدول رقم3-9: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المؤوية
ذكر	27	%75
أنثى	9	%25
المجموع	36	%100

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه سنوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس في الشكل التالي:

شكل رقم3-1: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن عدد العينات الذكور أكبر من الإناث، حيث بلغ عدد العينات الذكور (27) وهذا ما يمثل نسبة (75%) من مجموع العينات، وبلغت العينات الإناث (9) عينات ما يمثل نسبة (25%) من مجموع العينات المتمثل في 36 عينة.

ثانيا: توزيع العينة حسب السن:

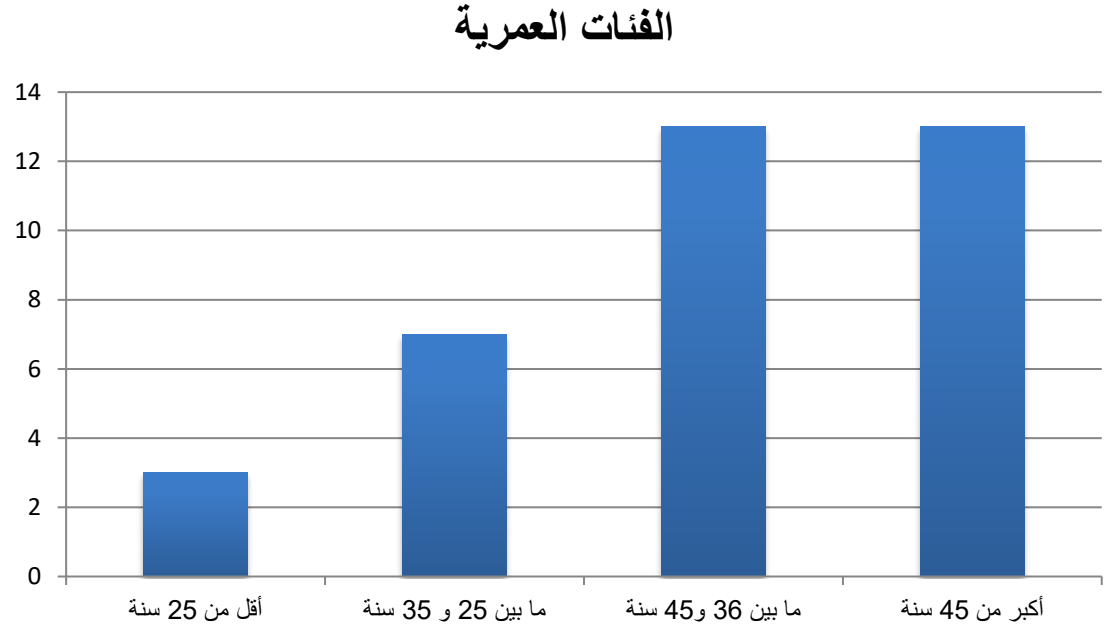
الجدول رقم3-10: توزيع العينات حسب السن

السن	التكرارات	النسب المؤوية
أقل من 25 سنة	3	%8,3
ما بين 25 و 35 سنة	7	%19,4
ما بين 36 و45 سنة	13	%36,1
أكبر من 45 سنة	13	%36,1
المجموع	36	%100

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه سنوضح توزيع أفراد العينة حسب السن في الشكل التالي:

الشكل رقم3-2: توزيع العينات حسب السن



من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن الفئات العمرية التي تشكل أكبر نسبة هما فئة (ما بين 36 و 45 سنة) و الفئة (أكبر من 45سنة) بنسبة (36,1%)، تليها الفئة العمرية (ما بين 25 و 35سنة) بنسبة (19,4%)، وشكلت الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) أضعف نسبة حيث قدرت ب (8,3%).

ثالثا: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي :

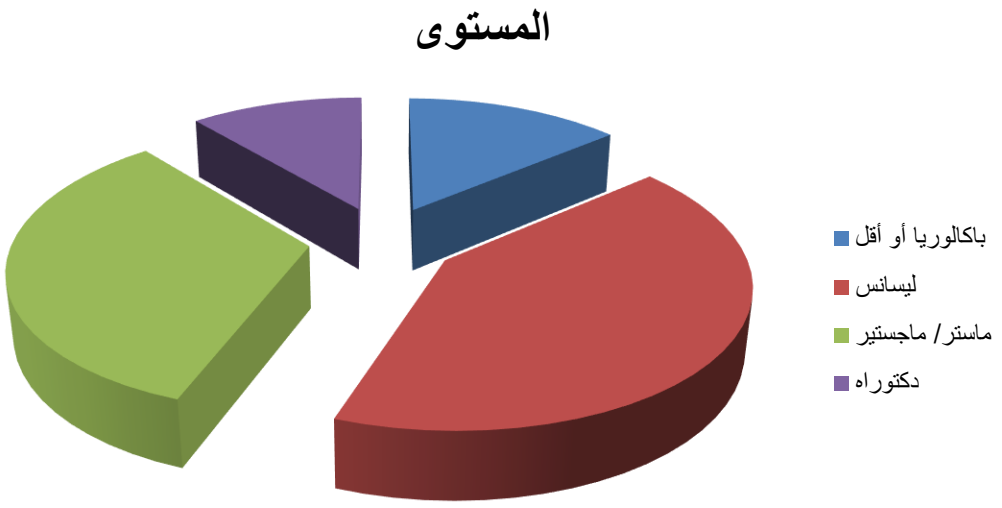
الجدول رقم3-11: توزيع العينات حسب المستوى التعليمي:

المستوى	التكرارات	النسب المؤوية
باكالوريا أو أقل	5	%13,9
ليسانس	15	%41,7
ماستر/ ماجستير	12	%33,3
دكتوراه	4	%11,1
المجموع	36	%100

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه سنوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي في الشكل التالي:

الشكل رقم3-3: توزيع العينات حسب المستوى التعليمي:



من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة محصلون على شهادة ليسانس وشهادة الماستر/ الماجستير بنسب (41,7%) و (33,3%) على التوالي، يليها المحصلون على شهادة الباكالوريا وأقل من ذلك بنسبة (13,9%)، وأقل فئة هي فئة المحصلون على شهادة الدكتوراه بنسبة (11,1%).

رابعا: توزيع العينة حسب المنصب :

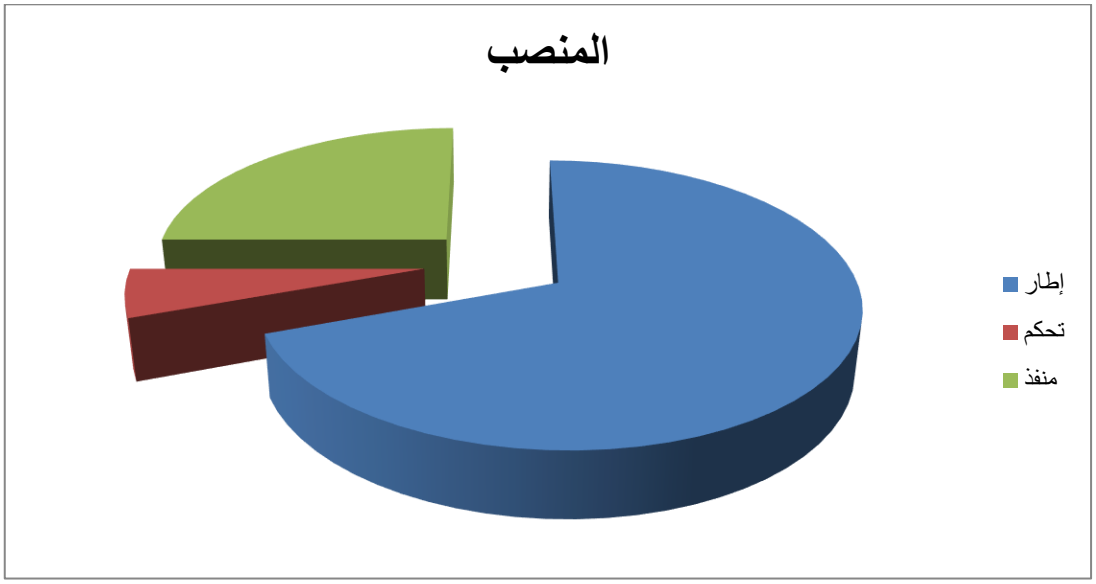
الجدول رقم3-12: توزيع العينات حسب المنصب:

المنصب	التكرارات	النسب المؤوية
إطار	25	%69,4
تحكم	2	%5,6
منفذ	9	%25,0
المجموع	36	%100

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه سنوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب في الشكل التالي:

الشكل رقم3-4: توزيع العينات حسب المنصب:



من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة عبارة عن إطارات بنسبة (69,4%)، يليها أفراد يشغلون منصب منفذ بنسبة (25,0%)، والنسبة الأقل كانت لأصحاب منصب التحكم بنسبة (5,6%).

خامسا: توزيع العينة حسب الأقدمية :

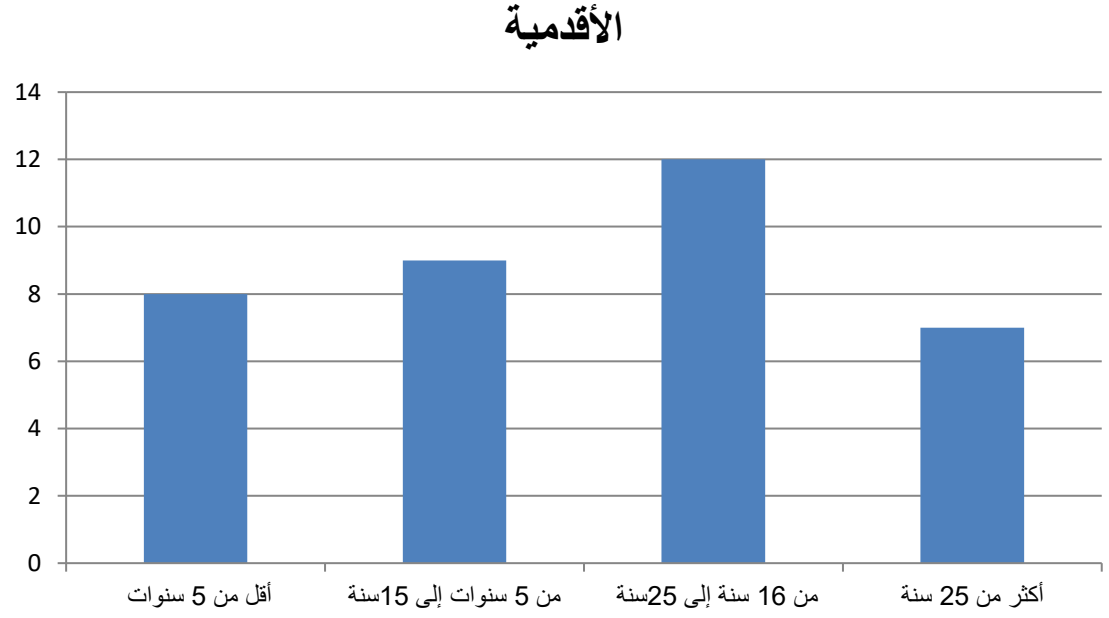
الجدول رقم3-13: توزيع العينات حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرارات	النسب المؤوية
أقل من 5 سنوات	8	%22,2
من 5 سنوات إلى 15سنة	9	%25,0
من 16 سنة إلى 25سنة	12	%33,3
أكثر من 25 سنة	7	%19,4
المجموع	36	%100

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه سنوضح توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في الشكل التالي:

الشكل رقم3-5: توزيع العينات حسب الاقدمية:



من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول والشكل أعلاه الذي يبين سنوات التي قضاها أفراد العينة في مناصبهم، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي الفئة (ما بين 16 إلى 25 سنة) بنسبة (33,3%)، تليها الفئة التي قضت (ما بين 5 إلى 15 سنة) بنسبة (25%)، وأقل نسب كانت للفئتين (أقل من 5 سنوات) و(أكثر من 25 سنة) بالنسب (22,2%) و (19,4) على التوالي.

المبحث الثالث: تحليل عبارات المحاور وأبعاد الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة:

بعد توضيح الجانب المنهجي والإجرائي للدراسة التي اعتمدنا فيها على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقمنا بتوضيح مجتمع وعينة الدراسة وتأكدنا من صدق وثبات أداة الدراسة ...

سنقوم في هذا المبحث بتحليل عبارات وأبعاد كل محور من محاور الدراسة، وكذلك اختبار فرضيات الدراسة من خلال مطلبين.

المطلب الأول: تحليل عبارات المحاور وأبعاد الدراسة:

سنقوم بتحليل كل محور على حدا كما يلي:

أولا: محور نظم المعلومات:

الجدول رقم 3-14: نتائج أراء عينة الدراسة حول نظم المعلومات :

رمز العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
A1	هل تتبع مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	2,2500	0,93732	نعم
A2	هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	2,3056	0,88864	محايد
A3	هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	2,4167	0,84092	نعم
A4	هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	2,0278	0,97060	محايد

A5	**هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟**	2,3333	0,86189	محايد
A6	**هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟**	2,8333	0,44721	نعم
T1	**المتوسط العام للمحور**	2,3611	0,53378	نعم

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج الواردة في الجدول على موافقة عينة الدراسة على هذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور (2,3611) وبانحراف معياري قدره (0,53378)، وهذا يعني أن أغلب المؤسسات تعتمد نظم المعلومات في عملها.

و من أبرز العبارات التي ساهمت في إيجابية هذا المحور هي العبارة (A6) والتي تضمنت " هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟" بوسط حسابي بلغ (2,8333)، وإنحراف معياري (0,44721) وهذا تشير أن واحد من أهم ما قدمت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات بشكل خاص توفير الوقت.

بينما بلغ أدنى متوسط حسابي في هذا البعد للعبارة (A4) حيث تضمنت هذه العبارة " هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟" بوسط حسابي بلغ (2,0278) وانحراف معياري قدره (0,97060) معبرا عن الحياد فيما يخص ما إن تلقى الموظفون تدريب حول طرق استخدام نظم المعلومات في المؤسسة.

ثانيا: محور جودة نظم المعلومات:

الجدول رقم 3-15: نتائج أراء عينة الدراسة حول جودة نظم المعلومات :

رمز العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه العام للعينة
B1	**هل يمتاز نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات؟**	2,0556	0,86005	محايد

B2	**هل يكون نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم شبكة اتصال محوسبة فعالة ومرتبطة بين جميع الأقسام؟**	1,8056	0,92023	محايد
B3	**هل يساهم نظام المعلومات المستخدم داخل مؤسستكم في تحديد المشكلة بدقة؟**	1,7500	0,80623	محايد
B4	**هل يساعد النظام الحالي في التعرف على المشكلات الغير متوقعة؟**	1,6667	0,82808	لا
B5	**هل يتم تطوير وتحديث حاسوبك ومعداته في فترة عملك؟**	1,8333	0,97101	محايد
B6	**هل هناك نظام حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث يمنع الغير مخولين الدخول للنظام؟**	2,0833	0,90633	محايد
T2	**المتوسط العام للمحور**	1,8657	0,66047	محايد

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج الواردة في الجدول على حياد عينة الدراسة على هذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور (1,8657) وبانحراف معياري قدره (0،66047)، وهذا يعني أن المؤسسات لا تعطي أهمية كبيرة لجودة نظم المعلومات فيها، أن يتمتع النظام المستخدم بكفاءة عالية.

و من أبرز العبارة التي لها أكبر متوسط حسابي هي العبارة (B6) والتي تضمنت " هل هناك نظام حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث يمنع الغير مخولين الدخول للنظام؟" بوسط حسابي بلغ (2,0833)، وانحراف معياري (0,90633) وهذا يشير أن هناك نظام حماية لقاعدة البيانات بحيث يمنع الغير مخولين الدخول للنظام في المؤسسات نوعا ما.

بينما بلغ أدنى متوسط حسابي في هذا البعد للعبارة (B4) حيث تضمنت هذه العبارة " هل يساعد النظام الحالي في التعرف على المشكلات الغير متوقعة؟" بوسط حسابي بلغ (1,6667) وإنحراف معياري قدره (0,82808) معبرا عن الرفض فيما يخص ما إذا كان النظام الحالي يساعد في التعرف على المشكلات الغير متوقعة في المؤسسة.

ثالثا: محور اتخاذ القرار:

الجدول رقم3-16 : نتائج أراء عينة الدراسة حول اتخاذ القرار:

رمز العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
C1	هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟	1,6667	0,86189	لا
C2	عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع البدائل ونتائجها؟	2,4722	0,81015	نعم
C3	عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟	2,7778	0,48469	نعم
C4	هل تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة المتمثلة في (البرمجة الخطية، شجرة القرار...) في اتخاذ القرارات؟	1,8333	0,84515	محايد
C5	هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟	2,6111	0,54917	نعم
C6	عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة للإجراءات التنفيذية للقرارات؟	2,4722	0,73625	نعم
T3	المتوسط العام للمحور	2,3056	0,40922	محايد

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج الواردة في الجدول على حياد عينة الدراسة على هذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور (2,3056) وبانحراف معياري قدره (0،40922)، وهذا يدل على عدم الرضا التام بكيفية اتخاذ القرارات في المؤسسة.

و من أبرز العبارة التي لها أكبر متوسط حسابي هي العبارة (C3) والتي تضمنت " عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟" بوسط حسابي بلغ (2,7778)، وانحراف معياري (0،48469) وهذا يشير أن العوامل المحيطة بالقرار وكذلك الظروف الممكن أن تأثر فيه لها أهمية وتأخذ بعين الاعتبار في عملية اتخاذ القرار.

بينما بلغ أدنى متوسط حسابي في هذا البعد للعبارة (C1) حيث تضمنت هذه العبارة " هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟" بوسط حسابي بلغ (1,6667) وانحراف معياري قدره (0,86189) معبرا عن عدم رضا الموظفين على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسساتهم.

رابعا: محور نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات:

الجدول رقم3-17: نتائج أراء عينة الدراسة حول نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات:

رمز العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
D1	**هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار؟**	2,2778	0,84890	محايد
D2	**هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟**	2,0556	0,86005	محايد
D3	**هل تساهم نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسستكم؟**	2,1667	0,84515	محايد
D4	**هل تساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟**	2,3889	0,80277	نعم
D5	**هل يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات؟**	2,3333	0,75593	محايد
D6	**هل المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة؟**	2,1111	0,88730	محايد
4T	**المتوسط العام للمحور**	2,2222	0,58824	محايد

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج الواردة في الجدول على حياد عينة الدراسة على هذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور (2,2222) وبانحراف معياري قدره (0,58824)، وهذا يدل على الحياد في ما إذا كانت نظم المعلومات تلعب دورا في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة.

و من أبرز العبارات التي لها أكبر متوسط حسابي هي العبارة (D4) والتي تضمنت " هل تساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟" بوسط حسابي بلغ (2,3889)، وانحراف معياري (0,80277) وهذا يشير إلى أن توفر المعلومات في الوقت المناسب هي أحد العوامل المؤثرة في سرعة التصرف واتخاذ القرار.

بينما بلغ أدنى متوسط حسابي في هذا البعد للعبارة (D2) حيث تضمنت هذه العبارة هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟" بوسط حسابي بلغ (2,0556) وانحراف معياري قدره (0,86005) معبرا عن حياد الموظفين في ما يخص توفر برامج خاصة مساعدة على اتخاذ القرارات.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

بعد قيامنا بتحليل البيانات المتعلقة بالاستبانة، نقوم باختبار الفرضيات للوقوف على مدا قبول أو رفض الفرضيات للوقوف على مدا قبول أو رفض فرضيات الدراسة التطبيقية.

وللقيام باختبار صحة الفرضيات نقوم بإجراء اختبار ستيودنت (T-test)، كون أن هذه الفرضية تقوم في الأساس على مقارنة متوسط المحور مع المتوسط المعياري لتحديد إذا كان المتوسط المحسوب أعلى من المتوسط المعياري بشكل دال إحصائيا أم لا.

الفرضية الرئيسية:

تتعلق هذه الفرضية باختبار ما اذا كان لنظم المعلومات دور في ترشيد اتخاذ القرارات.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد حول ما إذا كان لنظم المعلومات دور في ترشيد اتخاذ القرارات.

H1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد حول ما إذا كان لنظم المعلومات دور في ترشيد اتخاذ القرارات.

وللإجابة على هذا الفرضية لدينا 4 فرضيات فرعية فإذا كان مستوى الصعوبة أقل أو يساوي 0,05 فإننا نرفض فرضية H0 وتقبل H1 باستخدام اختبار one-sample test للعينة الواحدة، ويتم أخذ القرار عند مستوى الدلالة 5%.

أولا: الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول استخدام نظم المعلومات في المؤسسات.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول استخدام نظم المعلومات في المؤسسات.

الجدول رقم3-18: إختبار ستيودنت (T) للمحور الأول

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف	قيمة T	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة
T1	2,3611	0,53378	4,059	35	0,000

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

انطلاقا من الجدول أعلاه فقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور نظم المعلومات (2,3611)، والانحراف المعياري (0,53378)، وقيمة T المحسوبة (4,059) وبما أن مستوى الدلالة أقل من (0,005)، فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تقول " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول استخدام نظم المعلومات في المؤسسات"

نتيجة اختبار الفرضية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول استخدام نظم المعلومات في المؤسسات، حسب بعد نظم المعلومات عند مستوى الدلالة 5%.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول حرص المؤسسات على تحسين جودة نظم المعلومات المستعملة بها.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول حرص المؤسسات على تحسين جودة نظم المعلومات المستعملة بها.

الجدول رقم3-19: اختبار ستيودنت (T) للمحور الثاني

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف	قيمة T	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة
T2	1,8657	0,66047	-1,220	35	2310,

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

انطلاقا من الجدول أعلاه فقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور جودة نظم المعلومات (1,8657)، والانحراف المعياري (0,66047)، وقيمة T المحسوبة (1,220-) وبما أن مستوى الدلالة أكبر من (0,005)، فإننا نرفض فرضية القبول H1 ونقبل الفرضية البديلة H0 والتي تقول " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول حرص المؤسسات على تحسين جودة نظم المعلومات المستعملة بها ".

نتيجة اختبار الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول حرص المؤسسات على تحسين جودة نظم المعلومات المستعملة بها، عند مستوى الدلالة 5%.

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول رضا الموظفين عن عملية اتخاذ القرارات بمؤسساتهم.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول رضا الموظفين عن عملية اتخاذ القرارات بمؤسساتهم.

الجدول رقم3–20: اختبار ستيودنت (T) للمحور الثالث

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف	قيمة T	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة
T3	2,3056	0,40922	4,480	35	0,000

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

انطلاقا من الجدول أعلاه فقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور اتخاذ القرارات (2,3056)، والانحراف المعياري (0,40922)، وقيمة T المحسوبة (4,480) وبما أن مستوى الدلالة أصغر من (0,005)، فإننا نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تقول " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول رضا الموظفين عن عملية اتخاذ القرارات بمؤسساتهم ".

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول رضا الموظفين عن عملية اتخاذ القرارات بمؤسساتهم ، عند مستوى الدلالة 5%.

رابعا: الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول وجود تأثير لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول وجود تأثير لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

الجدول رقم3-21: اختبار ستيودنت (T) للمحور الرابع

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف	قيمة T	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة
T4	2,2222	,588240	2,267	35	,0300

من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج SPSS.

انطلاقا من الجدول أعلاه فقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور نظم المعلومات وترشيد اتخاذ القرارات (2,2222)، والانحراف المعياري (0,58824)، وقيمة T المحسوبة (2,267) وبما أن مستوى الدلالة أكبر من (0,005)، فإننا نرفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية البديلة H0 والتي تقول " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول وجود تأثير لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات ".

نتيجة اختبار الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول وجود تأثير لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات ، عند مستوى الدلالة 5%.

نتيجة الفرضية الرئيسية:

مما سبق نصل لنتيجة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد حول ما إذا كان لنظم المعلومات دور في ترشيد اتخاذ القرارات، عند مستوى الدلالة 5%.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل المتمثل في الدراسة الميدانية لدور جودة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات بحيث أسقطنا هذا الموضوع على مجموعة من الموظفين عينة الدراسة، قصد دراسة مدا تطبيق جودة نظم المعلومات بالمؤسسات التي يعملون بها وكذلك دورها في اتخاذ القرارات، من خلال شتى مراحل وخطوات إجراء الدراسة.

بحيث بدأنا بتوضيح أدوات الدراسة وكذلك المنهجية المتبعة للقيام بهذه الدراسة وشرح الاستبيان الذي أعتبر أهم أداة للقيام بهذه الدراسة.

ثم قمنا بعرض وتحليل نتائج الاستبيان من خلال القيام بعدة اختبارات تمثلت في اختبار التوزيع الطبيعي واختبار الصدق والثبات، ثم تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

وأخيرا تحليل عبارات كل محور وأبعاد هذه الدراسة، للقيام بعد ذلك باختيار فرضيات الدراسة واثبات صحتها من عدمها، ومنه توصلنا في الأخير لنتائج هذه الدراسة.

وبناءا على هذا توصلنا ومن خلال المعطيات المقدمة من قبل العينات على مجموعة من النتائج وأهم نتيجة تمثلت في كون أن بعض المؤسسات لا تولي أهمية لاستخدام أحدث البرمجيات والأجهزة، مما يؤثر سلبا على عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة.

الخاتمة

الخاتمة:

المعلومات أصبحت سمة العصر الحديث، حيث تشكل مصدرا مهم يتم الاعتماد عليه من طرف إدارة المؤسسة بمختلف مستوياتها، الإستراتيجية والتشغيلية والتكتيكية، بغرض التأقلم مع مختلف التغيرات السائدة في المحيط، كذلك للحفاظ على مكانها ومركزها التنافسي، ومن تطوير وتحسين خدمتها وتحقيق أهدافها المسطرة.

ولقد أخذت المعلومات دورا أكثر عمقا نظرا لكبر أهميتها في توسيع المعرفة، حيث تعتبر جودة نظم المعلومات ثورة جد هامة، كونها أصبحت أحد أدوات اتخاذ القرارات في مختلف مجالاتها، خاصة منها المجالات المالية، بحيث ترتبط جودة وسلامة القرار في المؤسسة ارتباطا وثيقا بمدى دقة وجودة المعلومات المقدمة، وجودة نظام معلوماتها ، وتتأثر نوعية هذه القرارات بمدخلات هذا النظام وكيفية تشغيلها، من أجل اتخاذ مختلف القرارات المالية والإستراتيجية، كونها قرارات حاسمة فيما يخص تعظيم ثروة المؤسسة وتعظيم قيمتها.

أولا: نتائج الجانب النظري:

ومن خلال هذا البحث والمتعلق بدور جودة نظم المعلومات في ترشيد اتخاذ القرارات المالية بالمؤسسة، توصلنا إلى جملة من النتائج المتعلقة بالجانب النظري وتمثلت أهمها في ما يلي:

- نظم المعلومات يتكون من مدخلات يتم تشغيلها للحصول على مخرجات تتمثل في المعلومات التي تستخدم من أجل اتخاذ القرارات المتعلقة بمختلف أهداف المؤسسة.
- لجودة لنظم المعلومات درجة عالية من الأهمية نظرا لأثرها الفعال في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع.
- إن جودة نظم المعلومات يسمح باتخاذ القرارات بظروف سليمة في ظل النتائج والعواقب المتوقعة.
- القرار الفعال يرتبط بالدرجة الأولى مع جودة المعلومة المقدمة، وتوفرها في الوقت المناسب.
- إن أهمية المعلومة على مستوى المؤسسة هو مساعدة المستخدم في اتخاذ القرار.

هذه النتائج تثبت صحة الفرضية الأولى، التي تنص على :" تمثل المعلومات أحد الأساليب الحديثة لتدعيم وظائف نظم المعلومات، وجودتها هي أساس اتخاذ القرار."

- القرار المالي هو قرار إداري يتخذ لمعالجة موقف من المواقف يتمثل جوهره في اختيار أحد الحلول من الحلول الممكنة أو البديلة لتحقيق غرض متعلق بالجانب المالي للمشروع.

- تعتمد القرارات بشتى أنواعها على معرفة الوضعية المالية للمؤسسة لأننا لا نستطيع تقديم حلول أو اقتراحات دون ذلك.
- عملية اتخاذ القرار تنطلق أساسا من جمع المعطيات والمعلومات المتوفرة خلال فترات زمنية ماضية وآنية، وتصنيفها وتحليلها بطريقة علمية، رياضية واقتصادية.

هذه النتائج تثبت صحة الفرضية الثانية، التي تنص على :" اتخاذ القرار هي عملية اختيار بديل بناءا على عدة عوامل بغية تحقيق هدف معين."

- "التوجه من التفكير التشغيلي فقط إلى التفكير الإستراتيجي" أصبح ضرورة للمؤسسة نتيجة التغيرات الحاصلة في المحيط خاصة في الجانب المالي.
- بسبب التغيرات الكثيرة والسريعة في واقع المؤسسات، لم يعد يجدي نفعا المنهج القديم المتمثل في البحث عن مصادر الأموال وكيفية استغلالها في الوقت الحالي.
- أصبحت قرارات الاستثمار، التمويل وتوزيع الأرباح، من أهم القرارات المالية، كون القرار المالي الاستراتيجي أصبح يعتمد عليه في تعظيم ثروة المؤسسة وضمان استمراريتها.
- القرارات المالية هي قرارات مصيرية بالنسبة للمؤسسة لأنها تبرز نقاط قوة وضعف المؤسسة وكذلك الوضعية المالية للمؤسسة.

وهذه النتائج تثبت صحة الفرضية الثالثة، التي تنص على :" القرارات المالية هي عبارة عن قرارات مصيرية بالنسبة للمؤسسة تهدف إلى تعظيم قيمة المؤسسة، وتكون القرارات المالية إما قرارات استثمارية أو تمويلية أو توزيع الأرباح."

ثانيا:نتائج الجانب التطبيقي:

كما يمكن وضع بعض النتائج للجانب التطبيقي وتتمثل في:

- تتبع أغلب المؤسسات الطرق الحديثة المعتمدة على أجهزة نظم المعلومات في أغلب أنشطتها اليومية.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت.
- حسب عينة الدراسة فان المؤسسات التي يعملون بها لا تولي أهمية كبيرة لتحديث الحواسيب والبرامج المستعملة.
- عدم رضا الموظفين بكيفية اتخاذ القرارات بمؤسساتهم.
- تساعد نظم المعلومات على تسريع عملية اتخاذ القرارات، بحيث كلما توفرت البيانات بسرعة، كلما سهلت عملية اتخاذ القرار ومعالجة المشكلات في أسرع وقت.

- تساهم جودة نظم المعلومات في ترشيد اتخاذ القرارات بالمؤسسة لكن بدرجة قليلة، كون أن المؤسسات تهمل نوعا ما أهمية تحسين جودة نظم المعلومات مما يؤخر عملية اتخاذ القرارات بها.

هذه النتائج كذلك تثبت صحة الفرضية الرابعة التي تنص على " هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات في ترشيد عملية اتخاذ القرار. "

ثالثا: اقتراحات الدراسة:

من خلال دراستي للموضوع ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها، يمكننا وضع جملة من الاقتراحات والتي تعتبر كتوصيات بصفة عامة، وهذه التوصيات تتمثل في:

- يجب إعطاء نظم المعلومات أهمية أكبر من كونه وسيلة فقط لجمع المعلومات وتخزينها.
- لمواكبة التغيرات البيئية الحالية، يفرض على المؤسسات توفير بيانات ومعلومات تمكن مستخدميها من معرفة الوضعية الحالية والمستقبلية للمؤسسة، وكذلك تحديد أهدافها.
- اعتماد طرق التسيير الحديثة واتخاذ القرارات المالية بادخال أفضل التقنيات كبحوث العمليات.
- التكوين الدائم للعمال بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي والبحث، والتطوير المستمر للمنتجات، وتحديث البرمجيات بما يتلاءم مع أحدث البرامج والأنظمة المساعدة في اتخاذ القرار.
- القيام بتزويد جميع العاملين ببرنامج نظم المعلومات لإنجاز أعمالهم.
- الاستماع إلى أراء واقتراحات الموظفين حول طريقة العمل.
- العمل على توفير برامج الصيانة والحماية للأجهزة وذلك لحمايتها من أخطاء الفيروسات واختلاس المعلومات .
- ضرورة تعزيز مدخلات نظام دعم القرارات من أجل تحسين جودة القرارات من أجل تحسين جودة القرارات المتخذة.
- فتح مجال المعلوماتية ونظام المعلومات للقطاع الخاص، فبإتاحة الفرصة لهم تجعل العمل بهذا المجال يتسم بالمنافسة وهو ما ينتج عنه تسليط الضوء على جودة القرارات المتخذة من أجل السعي نحو تحقيق أهداف المنظمة.

رابعا: أفاق الدراسة:

الخاتمة:

طبعا لا تخلو أي دراسة من العيوب والنقائص، حيث لازالت هناك العديد من الأفكار والمواضيع الغير مدروسة في هذا المجال، لذا يجب الاستمرار بإجراء العديد من البحوث المستقبلية، كونها تساهم في إثراء هذا المجال، ونقترح ما يلي:

- ما أثر إهمال جودة نظم المعلومات في المؤسسة.
- مدى تطبيق معايير إتخاذ القرارات المالية في الجزائر.

أولا: قائمة المراجع العربية:

1. الكتب:

- أبو حميد هدى، **"الجودة الشاملة في إدارة المعلومات"**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2006
- أحمد نور، فتحي السوافيري، "المحاسبة **الإدارية اتخاذ القرارات –بحوث العمليات- تقييم الأداء**" الدار الجامعية للطباعة و النشر والتوزيع، 1997.
- أحمد ماهر،**"الإدارة المبادئ والمهارات"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003،
- العامري، محمد علي إبراهيم، **"الإدارة المالية"**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان،الأردن، 2013.
- المنصور، كاسر نصر، **"نظريات القرارات الإدارية"**، مفاهيم وطرائق كمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، 2000.
- أحمد محمد المصري، **"الإدارة الحديثة: الاتصالات، المعلومات، القرارات"**، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008.
- الهزايمة أحمد صالح، **"دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الحكومية"**، (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد)، مجلة جامعة دمشق العلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 25 العدد الأول، سوريا،2009.
- الشرابي، فؤاد خليل، **"نظم المعلومات الإدارية"**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان2008،
- الهوش، أبو بكر محمود، **"إدارة الجودة الشاملة والعمل على إمكانية تطبيقها بمرافق المعلومات"**، المعلومات والتنمية، تحرير أبو بكر محمد الهوش، أبحاث ودراسات الندوة العلمية الأولى لقسم المعلومات بأكاديمية السادات للدراسات العليا بالتعاون مع مركز الدراسات والبحوث طرابلس، 15-17 ديسمبر، 2003.
- النجار، فايز جمعة صالح، **"نظم المعلومات الإدارية"**، الطبعة الثانية، دار ومكتبة حامد، عمان،2010.
- بيتر داركر، ترجمة صالي بطرس، **"الإدارة للمستقبل التسعينات وما بعدها"**، دار الدولة للنشر والتوزيع، مصر1955.
- بشير العلاق، **"الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم"**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان، 2008.
- ثناؤ علي القباني،**" نظم المعلومات المحاسبية"**، جامعة المنوفية، مصر، 2003.

- جيري ل جراي، **"الإشراف مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس"**، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة المكتبة العربية السورية، دمشق، 1984.
- جلال إبراهيم العيد، **"إدارة الأعمال"**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص235.
- حسين بلعجوز،**" المدخل لنظرية القرار"**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010
- درويش إبراهيم، **"المدخل المعاصر إلى وظائف التنظيم"**، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة مصر، 1975.
- دريد كامل أل شبيب، **"مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة"**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2009.
- رايموند مكليود، جورج شيل،**" نظم المعلومات الإدارية"**، دار المريخ،السعودية، 2006.
- رعد الصرن، **"عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات"**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد29، العدد الأول، سوريا، 2013.
- ربحي الجديلي **"واقع استخدام الأساليب الكمية في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات"**، دراسة ميدانية للقطاع الحكومي، في قطاع غزة، فلسطين، 2004.
- زياد سليم رمضان،**"الإدارة في شركات المساهمة"**، دار الصفاء للطباعة، عمان، 1998.
- سعد غالب ياسين، **"نظم المعلومات الإدارية"**، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 1998.
- السالمي وأخرون ، **"أساسيات نظام المعلومات"**، دار المناهج ،عمان 2009.
- سلطان إبراهيم، **"نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم"**، الدار الجامعية للطبع والنشر، الإسكندرية مصر، 2000.
- سليم الحسنية، **"نظام المعلومات الإدارية"**،الطبعة الثالثة، دار الوراقة للنشر والتوزيع، عمان، 2006
- سمير محمد عبد العزيز، **"اقتصاديات الاستثمار والتمويل والتحليل المالي"**، مكتبة الإشعاع للطباعة و النشر، 1998
- صونيا محمد البكري،**" نظم المعلومات الإدارية:المفاهيم الأساسية"**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع
- صلاح الدين عبد المنعم مبارك، **"اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية"**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية مصر، 2001

- طعمة، حسين ياسين، **"نظرية اتخاذ القرارات- أسلوب كمي تحليلي"**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،2010.
- عبد الرحمان الصباح، **"نظم المعلومات الإدارية"**، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 1998.
- عثمان الكيلاني، **"مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"**، دار النشر والتوزيع، عمان، 2000.
- عبد الغفار حنفي، **"أساسيات التمويل والإدارة المالية"**، مصر الدار الجامعية، 2002.
- عبد الله السلفي،" **الإدارة المالية"**، دار الكتاب الجامعي،ط2،صنعاء، 2013.
- عبد الغفار حنفي،" **الإدارة المالية المعاصرة مدخل اتخاذ القرارات"**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر،1996.
- عادل خليل ثابت،" **الإدارة المعاصرة"**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- عمر وصفي عقيلي، **"الإدارة المعاصرة "**، الطبعة الأولى ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- عبد الباري إبراهيم درة،" **الأساسيات في الإدارة المعاصرة"**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- كمال الدين الدهراوي،**"مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- مؤيد السعيد السالم، **"نظرية المؤسسة والهيكل التنظيمي"**،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- محمد الصيرفي، **" نظم المعلومات الإدارية"**، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005.
- محمد حافظ حجازي، **"دعم القرارات في المنظمة"**، دار الوفاء، الإسكندرية مصر، 2006.
- ملوخية، أحمد فوزي، **"نظم المعلومات الإدارية"**، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية مصر، 2009.
- مؤيد الساعدي، سلمان عبود زبار،**" جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية"**، دراسة ميدانية في عينة المصارف العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد15، العدد3، العراق، 2013
- منصور البريوي،**" دراسات في الأساليب الكمية واتخاذ القرارات"**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية،1987

- محمد حمزة الزبيدي،" **إدارة الائتمان والتحليل المصرفي**"، دار الوراق للنشر، ط1، عمان الأردن، 2002.
- محمود عزت اللحام وآخرون،" **الإدارة المالية المعاصرة**"، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- محمد إبراهيم عبد الرحيم، **"اقتصاديات الاستثمار والتمويل والتحليل المالي"**، مؤسسة شباب الجامعة،مصر،2008.
- محمد حمزة الزبيدي، **"الإدارة المالية المتقدمة"**، دار الوراق للنشر، عمان الأردن، 2004
- محمد صلاح الحناوي جلال إبراهيم العيد، **"الإدارة المالية (مدخل كيفية اتخاذ القرار)"**، 2006
- مراد كامل عوض،" **الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية(بحوث العمليات)**"، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- محمد الفاتح محمد بشير المغربي، **"دور بحوث العمليات في اتخاذ القرار"**، ورقة عمل مقدمة في ندوة الإحصاء و بحوث العمليات ومعوقات استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية في الدول العربية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، القاهرة 2009.
- نجم عبود نجم، **"إدارة المعرفة"**, الوراق، الأردن، 2010.
- نواف كنعان، **"اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق"**، دار الثقافة للنشر، عمان، 2003
- هواري معراج و آخرون، **"القرار الاستثماري في ظل عدم التأكد والأزمة المالية"**، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع،ط1،عمان الأردن، 2013.
- ياسر أحمد عربيات، **"المفاهيم الإدارية الحديثة"** ، الطبعة الأولى، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

2. مذكرات التخرج:

- أميرة مدفوني،" **دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار**"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر 2016/2015
- توات وسيلة، قلاتي إيمان، **"أثر إدارة المعرفة على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة"**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، علوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2017/2016.
- جمعون، محمد،مناعي، مونير، "أهمية نظام المعلومات التسويقي في إتخاذ القرارات التسويقية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق، جامعة أكلي محند أو الحاج، البويرة الجزائر 2015،

- حبيب فريدة، قريتلي محجوبة، **"أثر نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية"**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، تخصص إدارة وتسيير مؤسسة، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2017/2016
- سعاد حرب قاسم، **"أثر الذكاء الإستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات"**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر،2014/2013،
- شتاح الذوادي، **"فعالية استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية"**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف،المسيلة، الجزائر، 2017/2016.
- عادل بومجان، **"دور التحليل المالي في اتخاذ القرار"**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر 2014/2013.
- قروي مروة، عادل بضيافي، **"دور التشخيص المالي في إتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الإقتصادية"** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في إدارة مالية، جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2018/2017.
- مرابحية، نوال، **"نظام المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية"**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي الجزائر 2012.
- محمد عبد الفتاح العلجوني، **"تقييم تطبيقات نظام المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن"**، رسالة مجستير، جامعة أل البيت، عمان، الأردن، 1998.
- محمد بوشوشة، **"تأثير السياسات التمويلية على أمثلية الهيكل المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية"**، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،2016/2015

ثانيا:قائمة المراجع الأجنبية:

1. المراجع بالفرنسية:

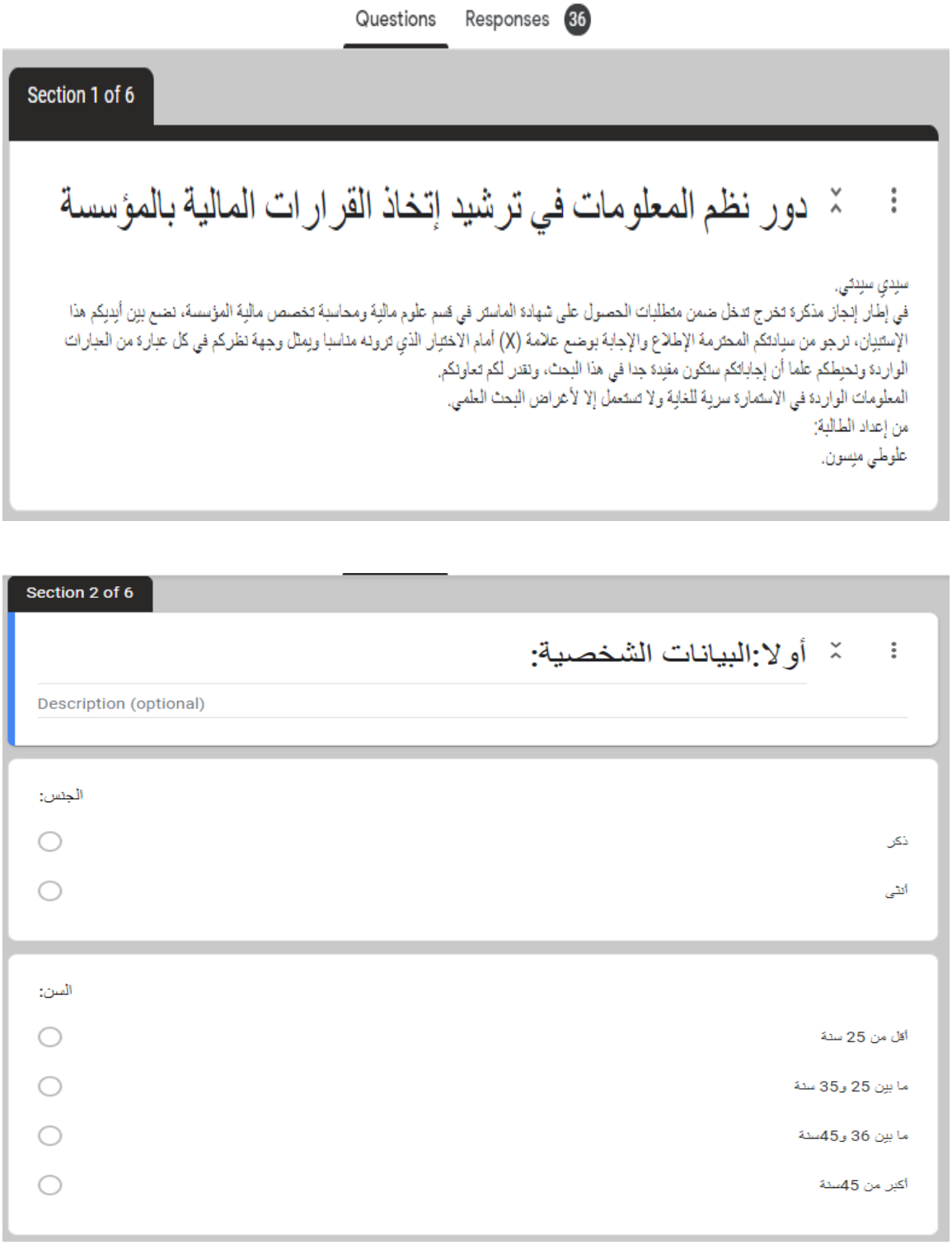
- jean françois , dnenin, brigittte fournie 50 thémes délitation al **"Economie d'entrepris"** Ed : BR eB I , paris, 1999
- jean luck, charron Sbinesé, " **organisation et gestion de l'entreprise"**, paris, 2000

- Nathalie Gardès," **finance d'entreprise décision d'investement et choix de financement**", gestionfin.canalblog.com , 2006
- pierre conso, **"farouk hemici gestion financière de l'entreprise"**, dunod, paris, 9édition, 1999
- géraid. Baillageon, **"programmation linéaire appliqué outil d'aide a la décision**", op.cit , 1996

2. المراجع بالإنجليزية:

- biemer, paul p.& lars E. **"Lyberg total quality management",** 3rd ed, pearson education, LTD, N.J, 2003
- Certo, samuel C, **"new era of management"**,2nd ed, Thomson south-western, Australia, 2009
- joal pross, **"modern management",** information system, UAS, 1978
- Juran and A.B. Glod frey**," juran quality Hand book** ", Mc Graw hill, new York, 1999,
- Haag. S, & others, "management information systems for information age"Mc Graw-Hill, Inc, new York, , 6th ED, 2007, p6
- khosrow- pour, mehdi, **"advanced topics information quality in information system undergraduate education",** informing science, vol2, no.3, 2007
- Ravichandran, T. & arun Rai**, "total quality managment in information systems development : key constructs and relashionships**",journal of management information system", ME. Shape , Inc, vol.16, no.3

الملحق رقم 01: الاستبيان الالكتروني:



Questions Responses 36

Section 1 of 6

دور نظم المعلومات في ترشيد إتخاذ القرارات المالية بالمؤسسة

سيدي سيدتي،
في إطار إنجاز مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في قسم علوم مالية ومحاسبة تخصص مالية المؤسسة، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان، نرجو من سيادتكم المحترمة الإطلاع والإجابة بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تروه مناسبا ويمثل وجهة نظركم في كل عبارة من العبارات الواردة ونحيطكم علما أن إجاباتكم ستكون مفيدة جدا في هذا البحث، ونقدر لكم تعاونكم.
المعلومات الواردة في الاستمارة سرية للغاية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.
من إعداد الطالبة:
علوطي منيسون.

Section 2 of 6

أولا:البيانات الشخصية:

Description (optional)

الجنس:

ذكر

أنثى

السن:

أقل من 25 سنة

ما بين 25 و35 سنة

ما بين 36 و45سنة

أكبر من 45سنة

المستوى التعليمي:

- باكالوريا أو أقل
- ليسانس
- ماستر / ماجستير
- دكتوراه

المنصب :

- إطار
- تحكم
- منفذ

الأقدمية:

- أقل من 5سنوات
- من 5 إلى 15 سنة
- من 16 إلى 25 سنة
- أكثر من 25 سنة

After section 2 Continue to next section

Section 3 of 6

ثانيا المعلومات الخاصة بالدراسة:

المحور الأول: نظم المعلومات

هل تتبع مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟

- نعم
- محايد
- لا

هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟

- نعم
- محايد
- لا

هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟

- نعم
- محايد
- لا

هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟

- نعم
- محايد
- لا

هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟

- نعم
- محايد
- لا

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟

- نعم
- محايد
- لا

After section 3 Continue to next section

Section 4 of 6

ثانيا المعلومات الخاصة بالدراسة:

المحور الثاني: جودة نظام المعلومات:

هل يمتاز نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم بكفاءة عالية في تخزين وتصديف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات؟

- نعم
- محايد
- لا

هل يكون نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم شبكة اتصال محوسبة فعالة ومرتبطة بين جميع الأقسام؟

- نعم
- محايد
- لا

هل يساهم نظام المعلومات المستخدم داخل مؤسستكم في تحديد المشكلة بدقة؟

- نعم
- محايد
- لا

هل يساعد النظام الحالي في التعرف على المشكلات الغير متوقعة؟

- نعم
- محايد
- لا

هل يتم تطوير وتحديث حاسوبك ومعداته في فترة عملك؟

- نعم
- محايد
- لا

هل هناك نظام حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث يمنع الغير مخولين الدخول للنظام؟

- نعم
- محايد
- لا

After section 4 Continue to next section

Section 5 of 6

ثانيا المعلومات الخاصة بالدراسة:

المحور الثالث: اتخاذ القرارات:

هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟

- نعم
- محايد
- لا

عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع البدائل ونتائجها؟

- نعم
- محايد
- لا

عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟

- نعم
- محايد
- لا

هل تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة المتمثلة في (البرمجة الخطية، شجرة القرار...) في اتخاذ القرارات؟

- نعم
- محايد
- لا

هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟

- نعم
- محايد
- لا

عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة للإجراءات التنفيذية للقرارات؟

- نعم
- محايد
- لا

After section 5 Continue to next section

Section 6 of 6

ثانيا المعلومات الخاصة بالدراسة:

المحور الرابع: نظم المعلومات وترشيد القرارات:

هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار؟

- نعم
- محايد
- لا

هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟

- نعم
- محايد
- لا

هل تساهم نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسستكم؟

- نعم
- محايد
- لا

هل تساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟

- نعم
- محايد
- لا

هل يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات؟

- نعم
- محايد
- لا

هل المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة؟

- نعم
- محايد
- لا

الملحق رقم 02: اختبار كولمجروف سمرنوف

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		T1	T2	T3	T4
N		36	36	36	36
Normal Parameters[a,b]	Mean	2,3611	1,8657	2,3056	2,2222
	Std. Deviation	,53378	,66047	,40922	,58824
Most Extreme Differences	Absolute	,161	,155	,161	,129
	Positive	,116	,155	,161	,093
	Negative	-,161	-,095	-,096	-,129
Kolmogorov-Smirnov Z		,966	,927	,968	,775
Asymp. Sig. (2-tailed)		,309	,356	,306	,585

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=T1 A1 A2 A3 A4 A5 A6
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

الملحق رقم 03: معاملات الارتباط بيرسون بين العبارات

Correlations

		T1	هل تتيح مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟
T1	Pearson Correlation	1	,766**	,795**	,812**	,513**	,621**	,140
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000	,417
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تتيح مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	Pearson Correlation	,766**	1	,523**	,662**	,055	,424**	,170
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,750	,010	,320
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	Pearson Correlation	,795**	,523**	1	,819**	,288	,236	-,012
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,088	,165	,945
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	Pearson Correlation	,812**	,662**	,819**	1	,195	,237	,038
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,253	,165	,826
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	Pearson Correlation	,513**	,055	,288	,195	1	,330*	-,186
	Sig. (2-tailed)	,001	,750	,088	,253		,049	,276
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	Pearson Correlation	,621**	,424**	,236	,237	,330*	1	,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,165	,165	,049		1,000
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟	Pearson Correlation	,140	,170	-,012	,038	-,186	,000	1
	Sig. (2-tailed)	,417	,320	,945	,826	,276	1,000	
	N	36	36	36	36	36	36	36

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=T2 B1 B2 B3 B4 B5 B6
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		T1	هل تتيح مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟
T1	Pearson Correlation	1	,766**	,795**	,812**	,513**	,621**	,140
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000	,417
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تتيح مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	Pearson Correlation	,766**	1	,523**	,662**	,055	,424**	,170
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,750	,010	,320
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	Pearson Correlation	,795**	,523**	1	,819**	,288	,236	-,012
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,088	,165	,945
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	Pearson Correlation	,812**	,662**	,819**	1	,195	,237	,038
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,253	,165	,826
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	Pearson Correlation	,513**	,055	,288	,195	1	,330*	-,186
	Sig. (2-tailed)	,001	,750	,088	,253		,049	,276
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	Pearson Correlation	,621**	,424**	,236	,237	,330*	1	,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,165	,165	,049		1,000
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟	Pearson Correlation	,140	,170	-,012	,038	-,186	,000	1
	Sig. (2-tailed)	,417	,320	,945	,826	,276	1,000	
	N	36	36	36	36	36	36	36

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=T2 B1 B2 B3 B4 B5 B6
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		T3	هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟	عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع الداخل وتداخلها؟	عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟	هل تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة المتمثلة في (البرمجة الخطية، شجرة القرار...) في اتخاذ القرارات؟	هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟	عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة لإجراءات التنفيذية للقرارات؟
T3	Pearson Correlation	1	,662**	,543**	,496**	,675**	,417*	,551**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,002	,000	,011	,001
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟	Pearson Correlation	,662**	1	,191	,091	,353*	,080	,300
	Sig. (2-tailed)	,000		,265	,597	,035	,641	,075
	N	36	36	36	36	36	36	36
عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع الداخل وتداخلها؟	Pearson Correlation	,543**	,191	1	,420*	,243	,039	-,097
	Sig. (2-tailed)	,001	,265		,011	,153	,820	,573
	N	36	36	36	36	36	36	36
عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟	Pearson Correlation	,496**	,091	,420*	1	,116	,203	,142
	Sig. (2-tailed)	,002	,597	,011		,500	,236	,408
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة المتمثلة في (البرمجة الخطية، شجرة القرار...) في اتخاذ القرارات؟	Pearson Correlation	,675**	,353*	,243	,116	1	,103	,268
	Sig. (2-tailed)	,000	,035	,153	,500		,552	,114
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟	Pearson Correlation	,417*	,080	,039	,203	,103	1	,255
	Sig. (2-tailed)	,011	,641	,820	,236	,552		,133
	N	36	36	36	36	36	36	36
عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة لإجراءات التنفيذية للقرارات؟	Pearson Correlation	,551**	,300	-,097	,142	,268	,255	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,075	,573	,408	,114	,133	
	N	36	36	36	36	36	36	36

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=T4 D1 D2 D3 D4 D5 D6
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		T4	هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار؟	هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟	هل يساهم نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسستكم؟	هل يساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟	هل يساعد نظام المعلومات على توفير الداخل لاتخاذ القرارات؟	هل المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة؟
T4	Pearson Correlation	1	,683**	,784**	,776**	,639**	,568**	,763**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار؟	Pearson Correlation	,683**	1	,370*	,491**	,382*	,252	,375*
	Sig. (2-tailed)	,000		,027	,002	,022	,138	,024
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟	Pearson Correlation	,784**	,370*	1	,812**	,299	,322	,478**
	Sig. (2-tailed)	,000	,027		,000	,077	,055	,003
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل يساهم نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسستكم؟	Pearson Correlation	,776**	,491**	,812**	1	,239	,134	,546**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,161	,435	,001
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل يساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟	Pearson Correlation	,639**	,382*	,299	,239	1	,392*	,419*
	Sig. (2-tailed)	,000	,022	,077	,161		,018	,011
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل يساعد نظام المعلومات على توفير الداخل لاتخاذ القرارات؟	Pearson Correlation	,568**	,252	,322	,134	,392*	1	,369*
	Sig. (2-tailed)	,000	,138	,055	,435	,018		,027
	N	36	36	36	36	36	36	36
هل المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة؟	Pearson Correlation	,763**	,375*	,478**	,546**	,419*	,369*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	,003	,001	,011	,027	
	N	36	36	36	36	36	36	36

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=T T1 T2 T3 T4
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

الملحق رقم 04: قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان

Correlations

		T	T1	T2	T3	T4
T	Pearson Correlation	1	,800**	,891**	,737**	,726**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	36	36	36	36	36
T1	Pearson Correlation	,800**	1	,725**	,487**	,313
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,063
	N	36	36	36	36	36
T2	Pearson Correlation	,891**	,725**	1	,532**	,494**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,002
	N	36	36	36	36	36
T3	Pearson Correlation	,737**	,487**	,532**	1	,452**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,001		,006
	N	36	36	36	36	36
T4	Pearson Correlation	,726**	,313	,494**	,452**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,063	,002	,006	
	N	36	36	36	36	36

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

الملحق رقم05: توزيع أفراد العينة

Fréquences

Statistiques

		الجنس:	السن:	المستوى التعليمي:	المنصب :	الأقدمية:
N	Valide	36	36	36	36	36
	Manquant	0	0	0	0	0

الجنس:

	N	%
ذكر	27	75,0%
أنثى	9	25,0%

Table de fréquences

السن:

	N	%
أقل من 25 سنة	3	8,3%
ما بين 25 و35 سنة	7	19,4%
ما بين 36 و45سنة	13	36,1%
أكبر من 45سنة	13	36,1%

المستوى التعليمي:

	N	%
باكالوريا أو أقل	5	13,9%
ليسانس	15	41,7%
ماستر / ماجستير	12	33,3%
دكتوراه	4	11,1%

المنصب :

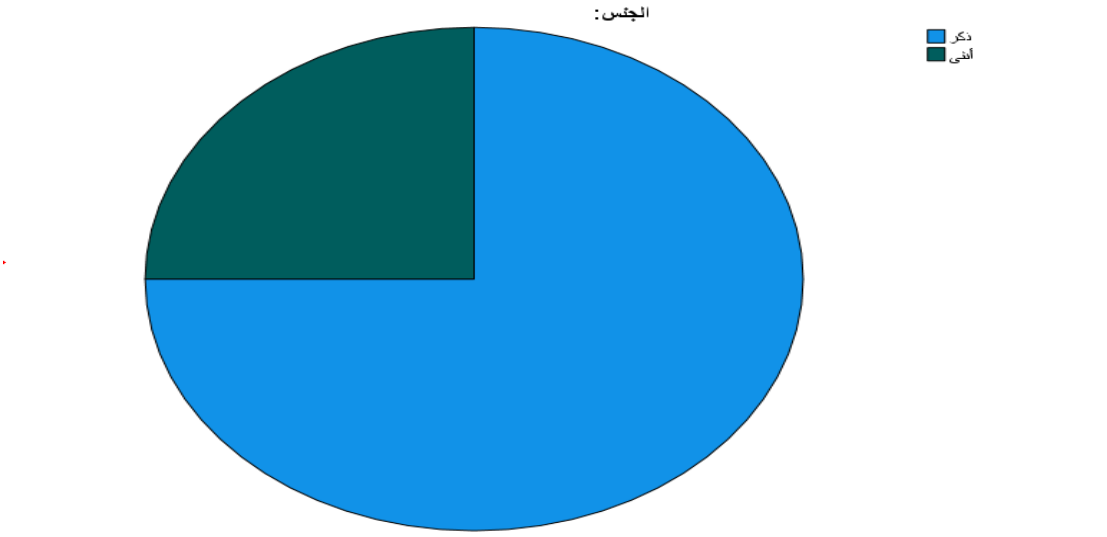
	N	%
إطار	25	69,4%
تحكم	2	5,6%
منفذ	9	25,0%

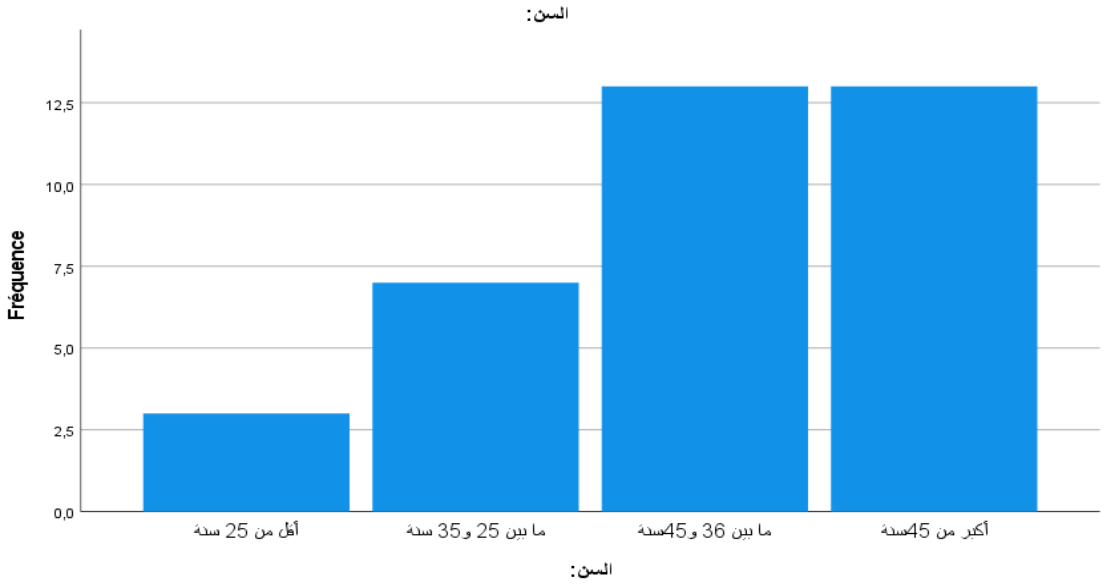
الأقدمية:

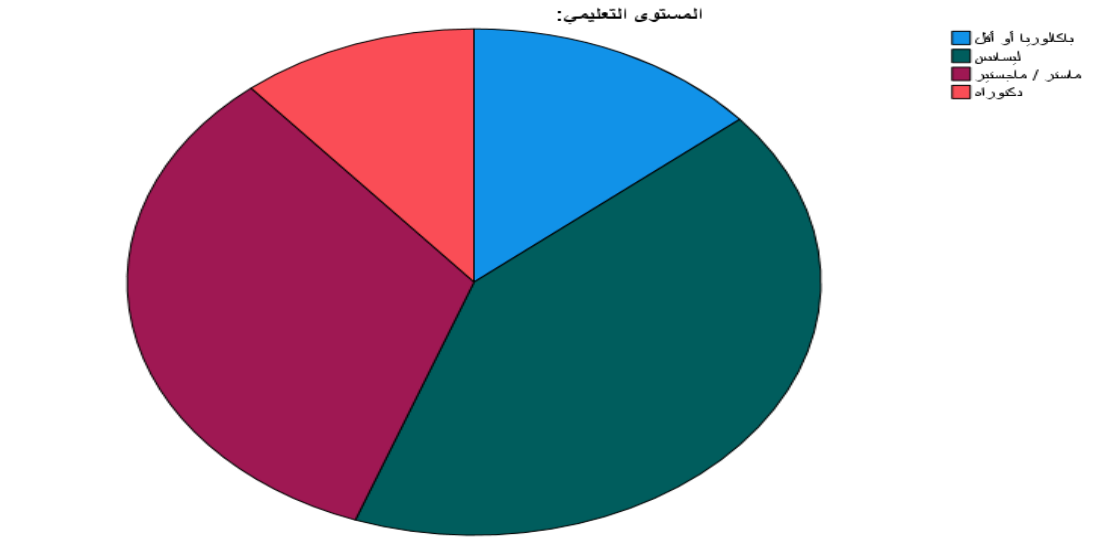
	N	%
أقل من 5سنوات	8	22,2%
من 5 إلى 15 سنة	9	25,0%
من 16 إلى 25 سنة	12	33,3%
أكثر من 25 سنة	7	19,4%

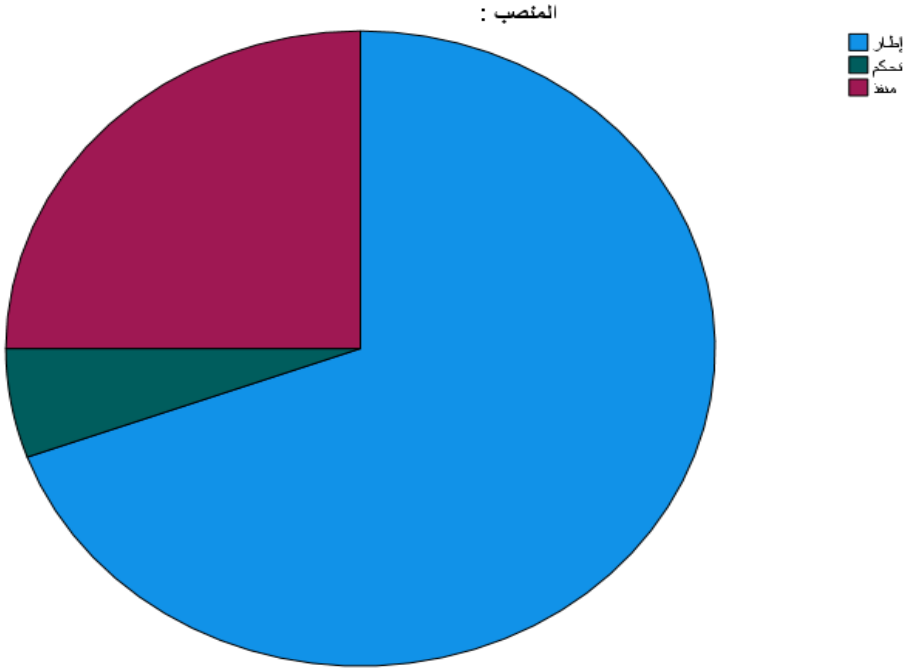
الملحق 06: التمثيلات البيانية لتوزيع أفراد العينة

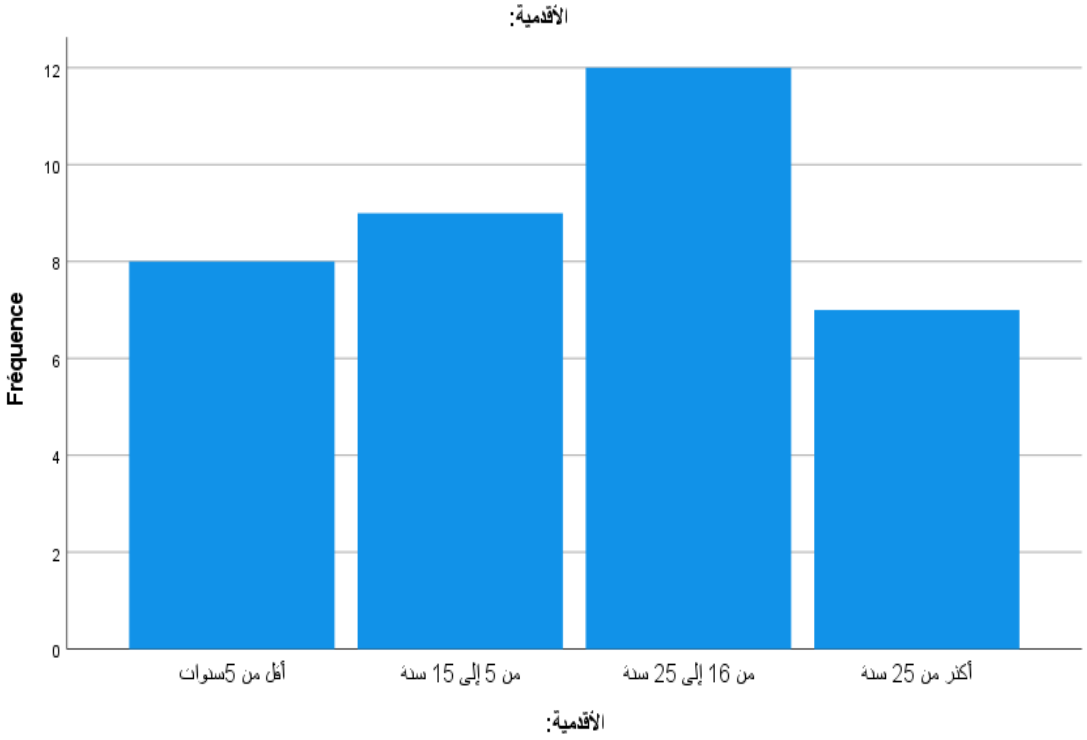
Graphique circulaire








المنصب :
إطار
محكم
منفذ


الأقدمية:
Fréquence
12
10
8
6
4
2
0
أقل من 5سنوات
من 5 إلى 15 سنة
من 16 إلى 25 سنة
أكثر من 25 سنة
الأقدمية:

الملحق رقم 07: الإحصاءات الوصفية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T1	36	1,33	3,00	2,3611	,53378
هل تتيح مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	36	1,00	3,00	2,2500	,93732
هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	36	1,00	3,00	2,3056	,88864
هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	36	1,00	3,00	2,4167	,84092
هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	36	1,00	3,00	2,0278	,97060
هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	36	1,00	3,00	2,3333	,86189
هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟	36	1,00	3,00	2,8333	,44721
Valid N (listwise)	36				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=T3 B1 B2 B3 B4 B5 B6
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T2	36	1,00	3,00	1,8657	,66047
هل يمتاز نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات؟	36	1,00	3,00	2,0556	,86005
هل يكون نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم شبكة اتصال محوسبة فعالة ومرتبطة بين جميع الأقسام؟	36	1,00	3,00	1,8056	,92023
هل يساهم نظام المعلومات المستخدم داخل مؤسستكم في تحديد المشكلة بدقة؟	36	1,00	3,00	1,7500	,80623
هل يساعد النظام الحالي في التعرف على المشكلات الخبر متوقعة؟	36	1,00	3,00	1,6667	,82808
هل يتم تطوير وتحديث حاسوبك ومعداته في فترة عملك؟	36	1,00	3,00	1,8333	,97101
هل هناك نظام حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث يمنع الغير مخولين الدخول للنظام؟	36	1,00	3,00	2,0833	,90633
Valid N (listwise)	36				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=T3 C1 C2 C3 C4 C5 C6
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T3	36	1,50	3,00	2,3056	,40922
هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟	36	1,00	3,00	1,6667	,86189
عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع البدائل ونتائجها؟	36	1,00	3,00	2,4722	,81015
عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟	36	1,00	3,00	2,7778	,48469
هل تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة المتمثلة في (البرمجة الخطية، شجرة القرار...) في اتخاذ القرارات؟	36	1,00	3,00	1,8333	,84515
هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟	36	1,00	3,00	2,6111	,54917
عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة للإجراءات التنفيذية للقرارات؟	36	1,00	3,00	2,4722	,73625
Valid N (listwise)	36				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=T4 D1 D2 D3 D4 D5 D6
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T4	36	1,00	3,00	2,2222	,58824
هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار؟	36	1,00	3,00	2,2778	,84890
هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟	36	1,00	3,00	2,0556	,86005
هل تساهم نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسستكم؟	36	1,00	3,00	2,1667	,84515
هل تساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟	36	1,00	3,00	2,3889	,80277
هل يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات؟	36	1,00	3,00	2,3333	,75593
هل المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة؟	36	1,00	3,00	2,1111	,88730
Valid N (listwise)	36				

```
T-TEST
  /TESTVAL=2
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=T1
  /CRITERIA=CI(.95).
```

الملحق رقم 08: اختبار ستيودنت (T)

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,702	6

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
هل تتيح مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمدة على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	11,9167	6,536	,593	,603
هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	11,8611	6,523	,649	,585
هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	11,7500	6,593	,685	,576
هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	12,1389	8,009	,238	,732
هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	11,8333	7,571	,410	,669
هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟	11,3333	10,057	,000	,745

```
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données2.
DATASET CLOSE Jeu_de_données1.
RELIABILITY
  /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	6

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
هل يمتاز نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات؟	9,1389	11,323	,629	,814
هل يكون نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم شبكة اتصال محوسبة فعالة ومرتبطة بين جميع الأقسام؟	9,3889	10,302	,771	,784
هل يساهم نظام المعلومات المستخدم داخل مؤسستكم في تحديد المشكلة بدقة؟	9,4444	10,825	,797	,784
هل يساعد النظام الحالي في التعرف على المشكلات الغير متوقعة؟	9,5278	11,513	,624	,816
هل يتم تطوير وتحديث حاسوبك ومعداته في فترة عملك؟	9,3611	12,180	,381	,866
هل هناك نظام حماية محكم لقاعدة البيانات يحيث يمنح الغير مخولين الدخول للنظام؟	9,1111	11,359	,577	,825

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,584	6

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
هل أنت راضي على الطريقة التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟	12,1389	4,123	,386	,508
عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع البدائل ونتائجها؟	11,3333	4,629	,268	,566
عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثرة فيه ؟	11,0278	5,285	,313	,551
هل تعتمد على الأساليب التكنولوجية الحديثة المتمثلة في (البرمجة الخطية، شجرة القرار...) في اتخاذ القرارات؟	11,9722	4,085	,415	,493
هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟	11,1944	5,361	,218	,577
عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة لإجراءات التنفيذية للقرارات؟	11,3611	4,580	,349	,527

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,798	6

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار؟	11,0556	9,083	,519	,774
هل يوفر النظام برامج تساعدك خلال عملية اتخاذ القرار؟	11,2778	8,435	,657	,740
هل تساهم نظم المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار بمؤسستكم؟	11,1667	8,543	,648	,743
هل تساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعة؟	10,9444	9,483	,471	,784
هل يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات؟	11,0000	10,000	,394	,799
هل المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة؟	11,2222	8,463	,621	,749

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 B1 B2 B3 B4 B5 B6 C1 C2 C3 C4 C5 C6 D1 D2 D3 D4 D5 D6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	36	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,889	24

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
هل تتيح مؤسستكم الطرق الحديثة المعتمده على الحاسبات الإلكترونية في خزنها لمعارفها؟	50,2500	100,136	,477	,884
هل تعتمد المنظمة على نظام معلومات يساعدها على الحصول على البيانات المتعلقة بالنشاطات اليومية التي تقوم بها؟	50,1944	97,190	,684	,878
هل تقوم نظم المعلومات بتجميع البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات للرجوع إليها عند الحاجة؟	50,0833	97,850	,686	,879
هل تلقيت تعليما أو تدريبا بطريقة ما حول استخدام نظم المعلومات التي تستخدمها في المؤسسة؟	50,4722	102,256	,345	,888
هل هناك ثقافة تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة؟	50,1667	104,657	,259	,890
هل تساهم تكنولوجيا المعلومات بالحفاظ على الوقت؟	49,6667	108,229	,166	,890
هل يمتاز نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم بكفاءه عاليه في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات؟	50,4444	98,025	,658	,879
هل يكون نظام المعلومات المستخدم في مؤسستكم شبكة اتصال محوسبه فعاله ومرتبطة بين جميع الأقسام؟	50,6944	97,247	,654	,879
هل يساهم نظام المعلومات المستخدم داخل مؤسستكم في تحديد المشكله بدقه؟	50,7500	96,764	,792	,876
هل يساعد النظام الحالي في التعرف على المشك ات الغير متوقعه؟	50,8333	99,286	,606	,881
هل يتم تطوير وتحديث حاسوبك ومعداته في فتره عملك؟	50,6667	101,086	,407	,886
هل هناك نظام حمايه محكم لقاعده البيانات يحدث بمنح الغير مخولين الدخول للنظام؟	50,4167	98,136	,613	,880
هل أنت راضي على الطريقه التي تتخذ بها القرارات في مؤسستكم؟	50,8333	98,771	,610	,881
عند اتخاذ قرارك هل تكون على علم بجميع البدائل وبنتائجها؟	50,0278	106,942	,142	,892
عند اتخاذ قرارك هل تأخذ بعين الاعتبار العوامل والظروف المؤثره فيه ؟	49,7222	107,178	,255	,889
هل تعتمد على الأساليب التكنولوجيه الحديثه المتمثله في (البرمجه الخطيه، شجره القرار...) في اتخاذ القرارات؟	50,6667	102,057	,422	,886
هل عند اتخاذك للقرار تكون مدرك للهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه؟	49,8889	106,216	,305	,888
عند اختيارك للبديل الأنسب هل تكون هناك متابعة للإجراءات التصحيحية للقرارات؟	50,0556	103,368	,406	,886
هل يساعد نظام المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار ؟	50,2222	103,035	,361	,887
هل يوفر النظام برامج تساعدك خ لال عمليه اتخاذ القرار ؟	50,4444	99,225	,584	,881
هل تساهم نظم المعلومات في تحسين عمليه اتخاذ القرار بمؤسستكم؟	50,3333	99,600	,572	,882
هل تساعد توفر المعلومات في الوقت المناسب على اتخاذ القرارات بسرعه؟	50,1111	104,159	,315	,888
هل يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات؟	50,1667	105,514	,250	,889
هل المعلومات التي توفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزه مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذه؟	50,3889	98,759	,591	,881