

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرار

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 08 ماي 1945

تحت إشراف الأستاذ:

د. بومدين بلكبير

إعداد الطلبة:

- غرمولي دنيا

- شفروري سناء

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

اول من يشكر ويحمد آنا الليل وأطراف النهار، هو العلي القهار، الاول والاخر والظاهر والباطن، الذي اغرقنا بنعمه التي لا تحصى، وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى، وهو الذي انعم علينا اذ أرسل فينا عبده ورسوله محمد بن عبد الله عليه ازكى الصلوات واطهر التسليم. فالحمد كله والشكر كله ان وفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

والشكر موصول الى كل معلم افادنا بعلمه، من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة كما نرفع كلمة الشكر الى الدكتور المشرف بومدين بلكبير الذي ساعدنا على انجاز بحثنا. كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب او بعيد، ونشكر كل اساتذة وموظفي قسم علوم التسيير.

وفي الاخير لا يسعنا الا ان ندعو الله عز وجل ان يرزقنا السداد والرشاد والعفاف والغنى وان يجعلنا هداة مهتدين.

الإهداء

الى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير الذي كان له الفضل الاول في بلوغي التعليم العالي والذي الحبيب أطال الله عمره ، الى من وضعتني على طريق الحياة وراعتني حتى صرت كبيرا امي الغالية أطال الله عمرها، الى زوجي ورفيق دربي حمزة الذي كان سندي لاستكمال بحثي، الى اخوتي (منية، سهام، يسرى، عبد السلام، صفاء) كان لهم بالغ الاثر في تخطي العقبات حفظهم الله ورعاهم، الى اصدقائي (نسرين، منال، ايناس، بثينة، ريان، زينة، دنيا، شيماء، شيماء، بثينة، دلال...)، الى احلى مولود جديد ادريس حفظه الله ورعاه، الى استاذنا بومدين بلكبير الذي كان له الدور الاكبر في مساندتنا ومدنا بالمعلومات القيمة له كل الشكر والتقدير، اهدي لكم بحث تخرجي داعيا المولى عز وجل ان يطيل الله اعماركم ويرزقكم اعلى الدرجات.

سناء

الإهداء

الى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، تاج الفخر الذي حملته على راسي فلم يبخل علي طيلة حياته « والدي الحبيب » اطال الله في عمره ورعاها، الي من افضلها على نفسي، ولم لا فلقد ضحت من اجلي ولم تدخر جهدا في سبيل اسعادي على الدوام « امي الغالية » اطال الله عمرها ورعاها، الي من كان ومازال سندي وسام عزتي وكبريائي زوجي ورفيق دربي « عزالدين » ، الي من شاركتهم كل حياتي اخواتي « رجدي، جلال، رياض ،اسامة » حفظهم الله ورعاهم، الي وردات بيتنا الكتكوتات « لجين و رؤيا » ، الي صديقاتي ورفيقات دربي « اميمة، سوسو، خديجة، عفاف، اميرة، نجود، سناء » ...الى كل عائلتي الكريمة وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، الي استاذنا ومشرفنا « بومدين بلكبير » الذي كان له الدور الاكبر في مساندتنا ومدنا بالمعلومات القيمة له كل الشكر والتقدير ، اهدي لكم بحث تحرجي داعية المولى عزوجل ان يطيل الله اعماركم ويرزقكم اعلى الدرجات.

ونيا

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرار بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945 حيث تم التعرف على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيرورة اتخاذ القرار في الكلية

للإجابة على اشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي لتحليل استبانة الدراسة التي تم توزيعها على 50 موظف اداري مستعنين في ذلك على برنامج الحزمة الاحصائية 20spss

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود أثر للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة 8 ماي 1945 وذلك راجع الى توفر بنية تحتية قوية وملائمة تسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار وعليه توصي الدراسة بتحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل التحسين المستمر في سيرورة اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: اتخاذ القرار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بنية التحتية لتكنولوجيا.

Abstract:

This study aimed to explore the impact of technology on decision-making at the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences at 8 May 1945 University. The study identified the infrastructure of information and communication technology and the decision-making process within the faculty. To address the research problem, a descriptive-analytical method and statistical analysis were adopted to analyze the study's questionnaire, which was distributed to 50 administrative staff members, utilizing the statistical package software SPSS 20. One of the key findings of the study was the presence of an impact of the information and communication technology infrastructure on the decision-making process at the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences of 8 May 1945 University. This is attributed to the availability of a strong and suitable infrastructure that contributes to improving the decision-making process. Consequently, the study recommends updating and developing the information and communication technology infrastructure for continuous improvement in the decision-making process.

Key words: Make decision, Information and communication technology, infrastructure.

Résumé :

Cette étude visait à explorer l'impact de la technologie sur la prise de décision à la Faculté des sciences économiques et commerciales et des sciences de la gestion à l'Université du 8 mai 1945. L'étude a identifié l'infrastructure des technologies de l'information et des communications et le processus décisionnel au sein de la faculté. Pour résoudre le problème de recherche, une méthode analytique descriptive et une analyse statistique ont été adoptées pour analyser le questionnaire de l'étude, qui a été distribué à 50 membres du personnel administratif, à l'aide du logiciel SPSS 20. L'un des principaux résultats de l'étude a été la présence d'un impact de l'infrastructure des technologies de l'information et de la

communication sur le processus décisionnel à la Faculté des sciences économiques et commerciales et des sciences de la gestion de l'Université du 8 mai 1945. Cela est attribuable à la disponibilité d'une infrastructure solide et appropriée qui contribue à améliorer le processus décisionnel. Par conséquent, l'étude recommande de mettre à jour et de développer l'infrastructure des technologies de l'information et de la communication afin d'améliorer continuellement le processus décisionnel.

Mots clés : Prendre des décisions, Technologies de l'information et de la communication, infrastructure.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتوى |
|--|--|
| I | شكر وتقدير |
| II | اهداء |
| IV | الملخص |
| VII | فهرس المحتويات |
| IX | فهرس الجداول |
| XI | قائمة الاشكال |
| أ | مقدمة عامة |
| الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال | |
| 6 | تمهيد |
| 6 | المبحث الأول: مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 7 | المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 11 | المطلب الثاني: نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 12 | المطلب الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 15 | المطلب الرابع: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 22 | المبحث الثاني: نظم المعلومات |
| 22 | المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات |
| 24 | المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات |
| 29 | المطلب الثالث: أدوار نظم المعلومات |
| 31 | المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 32 | خلاصة الفصل الأول |
| الفصل الثاني: اتخاذ القرار | |
| 34 | تمهيد |
| 35 | المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار |
| 35 | المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار |
| 37 | المطلب الثاني: مراحل اتخاذ القرار |
| 39 | المطلب الثالث: تصنيف القرارات |

فهرس المحتويات

| | |
|---|--|
| 42 | المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار |
| 45 | المبحث الثاني: أساليب ونماذج اتخاذ القرار والمعوقات التي تواجهها ومقوماتها |
| 45 | المطلب الأول: أساليب اتخاذ القرار |
| 47 | المطلب الثاني: نماذج اتخاذ القرار |
| 49 | المطلب الثالث: المشاكل والمعوقات التي تعترض عملية اتخاذ القرار |
| 50 | المطلب الرابع: مقومات القرار الفعال |
| 52 | خلاصة الفصل الثاني |
| الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945 | |
| 54 | تمهيد |
| 55 | المبحث الاول: نبذة تاريخية عن الكلية |
| 55 | المطلب الاول: نشأة وتطور الكلية |
| 56 | المطلب الثاني: المهام الاساسية للكلية |
| 57 | المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي |
| 58 | المطلب الرابع: الدراسات السابقة |
| 60 | المبحث الثاني: اجراءات الدراسة |
| 60 | المطلب الاول: ادوات وخطوات الدراسة |
| 63 | المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبيان |
| 73 | المطلب الثالث: تحليل وتفسير اتجاهات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة |
| 89 | المطلب الرابع: اختبار فرضية الدراسة التطبيقية |
| 98 | خلاصة الفصل الثالث |
| 101 | خاتمة عامة |
| 105 | قائمة المراجع |
| 113 | قائمة الملاحق |

قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 01 | رموز شجرة القرار | 47 |
| 02 | انواع نماذج القرار | 49 |
| 03 | يوضح مقياس ليكارت الخماسي | 62 |
| 04 | اتجاه الرأي لمقياس ليكارت الخماسي | 63 |
| 05 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المادي والتقني | 63 |
| 06 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد البشري | 64 |
| 07 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد النظمي | 65 |
| 08 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد تحديد المشكلة | 66 |
| 09 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد جمع البيانات | 66 |
| 10 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد تحديد البدائل المتاحة وتقييمها | 67 |
| 11 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد اختيار البديل المناسب | 67 |
| 12 | معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد تنفيذ القرار وتقييمه. | 68 |
| 13 | معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان | 69 |
| 14 | معامل ألفا كرونباخ ثبات محاور الدراسة | 69 |
| 15 | توزيع عينة الدراسة وفق الجنس | 69 |
| 16 | توزيع عينة الدراسة حسب السن | 70 |
| 17 | توزيع عينة حسب الخبرة | 71 |
| 18 | توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي | 73 |
| 19 | توزيع عينة الدراسة وفق المنصب الوظيفي | 74 |
| 20 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات البعد المادي والتقني | 74 |
| 21 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات البعد البشري | 78 |
| 22 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات البعد النظمي | 79 |
| 23 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد تحديد | 81 |

قائمة الجداول

| | المشكلة | |
|----|--|----|
| 83 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد جمع البيانات والمعلومات | 24 |
| 85 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد تحديد البدائل المتاحة وتقييمها | 25 |
| 86 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد اختيار البديل المناسب | 26 |
| 88 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد تنفيذ القرار وتقييمه | 27 |
| 89 | نتائج اختبار كولمو قوروف سيمر نوف | 28 |
| 91 | نتائج تقديرات معاملات النموذج الخطي المتعدد. | 29 |
| 92 | تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار الخطي المتعدد | 30 |
| 92 | معامل التحديد لنموذج الدراسة | 31 |
| 93 | نتائج اختبار تحليل التباين levene في اجابات الافراد للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار ومتغير الجنس | 32 |
| 94 | تحليل التباين Anova للفروقات في اجابات افراد حول للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار ومتغير السن | 33 |
| 95 | تحليل التباين Anova للفروقات في اجابات افراد حول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار ومتغير المؤهل العلمي | 34 |
| 96 | تحليل التباين Anova للفروقات في اجابات افراد حول للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار يعزى للخبرة | 35 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|--------------------------------------|-----------|
| 17 | المكونات المادية | 01 |
| 27 | نشاطات دعم القرار | 02 |
| 28 | نظم المعلومات حسب المستويات الهرمية | 03 |
| 30 | العلاقة المتبادلة بين فئات الأنظمة | 04 |
| 39 | النموذج الاساسي العام لصنع القرار | 05 |
| 46 | شجرة القرارات | 06 |
| 51 | مقومات القرار الفعال | 07 |
| 57 | الهيكل التنظيمي للكلية | 08 |
| 61 | توزيع عينة الدراسة وفق الجنس | 09 |
| 70 | نموذج الدراسة | 10 |
| 71 | توزيع عينة الدراسة وفق السن | 11 |
| 72 | توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة | 12 |
| 73 | توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي | 13 |

مقدمة عامة

شهد العالم في الآونة الاخيرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اذ ساهمت بشكل مباشر في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل وبناء مجتمع متطور، حيث اصبحت هذه التكنولوجيا متطلبا ضروريا في شتى مجالات الحياة، وذلك نتيجة للثورات التي مر بها الاقتصاد العالمي ولاسيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي اصبحت فيها المعلومات العنصر الاساس والمنتج الرئيسي في عالم الاعمال.

ف تطبيق ادوات هذه التكنولوجيا بات من الضروري العمل به للاستفادة مما تقدمه من كفاءة وسرعة في معالجة البيانات واعطاء النتائج المراد الوصول اليها في وقت وجيز وبالشكل المناسب و اقل جهدا وتكلفة، والقدرة على انتاج معلومات متعددة كما ونوعا، وهذا ما جعلها وسيلة مهمة جدا لاتخاذ القرارات.

فقد اصبحت عملية اتخاذ القرار أكثر صعوبة في ظل استعمال الوسائل التقليدية وذلك راجع للكم الهائل من البيانات والمعلومات المتداولة وتنوعها المتزايد الذي فرض على متخذي القرار اعتماد انظمة معلومات تكفل السيطرة على هذا الحجم معالجة وتخزين واسترجاعا حتى يتم اتخاذ قرارات فعالة مبنية على الدقة والتحليل.

ويعتبر موضوع اتخاذ القرار العمود الفقري لاي نشاط اداري واهم المواضيع الادارية التي تلقى اهتماما كبيرا من طرف المهتمين بالإدارة، وهو العملية التي يمكن من خلالها التغلغل بصورة مستمرة في نشاط المؤسسة وفي جميع عناصر العملية الادارية ولذلك تعمل المؤسسات على تحسين اتخاذ القرار باعتماد تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد اصبحت المؤسسات تعمل بشكل واسع على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا ما تعلق باتساع دائرة المعرفة وظهور الاجهزة الالكترونية المستخدمة واصبح نتيجة لذلك العصر الحالي عصر معلومات محظ مرتكز اساسا على شبكات المعلومات ومشاركة المعلومات بين العاملين مما يسهل العملية الاتصالية والمساهمة بقوة في التنسيق واداء المهام وتحقيق الاهداف مما يجعل المؤسسة اكثر تمكنا في العملية الادارية.

وفي هذا الإطار الذي يغلب عليه الطابع التكنولوجي، قمنا بهذا العمل لتسليط الضوء على اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرار بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945، وبهذا تمثلت اشكالية موضوعنا حول التساؤل الرئيسي التالي:

اشكالية الدراسة:

هل هناك أثر للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيورة اتخاذ القرار؟

اما الاسئلة الفرعية للإشكالية محل البحث يمكن طرحها وفق ما يلي:

-هل تؤثر الموارد المادية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيورة اتخاذ القرار؟

-هل يؤثر المورد البشري المختص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيورة اتخاذ القرار؟

-هل تؤثر نظم المعلومات على سيورة اتخاذ القرار؟

-هل توجد فروق جوهرية في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيورة اتخاذ القرار تعزى

للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس. السن. المؤهل العلمي. الخبرة)؟

فرضيات الدراسة:

ولدراسة اشكاليات موضوع الدراسة حاولنا التطرق للفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $(\alpha) > 0.05$.

فرضيات الدراسة:

فرضيات الدراسة كانت كالتالي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للموارد المادية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $(\alpha) > 0.05$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمورد البشري المختص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $(\alpha) > 0.05$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم المعلومات على سيرورة اتخاذ القرار عند $(\alpha) > 0.05$.

- لا توجد فروق جوهرية في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس. السن. المؤهل العلمي. الخبرة) عند $(\alpha) > 0.05$.

اهمية الدراسة:

تتجلى اهمية الدراسة في عدة جوانب اهمها:

- يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكملة لمواضيع ذات اهمية كبيرة ظهرت بعد التطور الكبير الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال منها التجارة الالكترونية، الادارة الالكترونية، التسويق الالكتروني وغيرها.
- الاهمية الكبيرة التي تحوز عليها عملية اتخاذ القرار في المؤسسات باختلاف انواعها باعتبارها جوهر العملية الادارية ومحورها الاساسي والفعال.
- اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة فعالية اتخاذ القرارات.

اهداف الدراسة:

هناك اهداف عديدة لهذه الدراسة نذكر منها ما يلي:

- الاجابة على التساؤلات والاشكالية المطروحة وتقييم نتائج الدراسة.
- ازالة الغموض واعطاء نظرة واضحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة في كليتنا وتأثيرها على القرارات.
- لفت انتباه كليتنا لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها باتخاذ القرار من اجل العمل على تطويرها في جميع المستويات.
- التعرف أكثر على انواع القرارات ومراحل اتخاذها ومتطلباتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

اسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة اسباب ادت بنا لاختيار هذا الموضوع من بينها:

- الدوافع الشخصية:

الميول الشخصي في الاطلاع على هذا الموضوع والتعرف على المفاهيم المرتبطة به، باعتبار ان كل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر موضوع الساعة، وكذلك الاهمية الكبيرة لعملية اتخاذ القرار سواء فالحياة اليومية او الحياة العملية.

- الدوافع الخاصة بالموضوع:

ـ تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه.

ـ الشعور بأهمية الموضوع خاصة مع التطورات والتوجهات الحديثة التي شهدتها عصرنا الحالي.

ـ الدور الكبير الذي اصبحت تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الدولي سواء كان في الكتابات العلمية او الملتقيات الدولية او في التقارير التي تصدرها عدة هيئات دولية وذلك من الوجهة التقنية والاقتصادية.

ـ اعتبار كلا من مصطلحي تكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرار متعددي الابعاد وبالتالي محاولة ضبط العلاقة بين هذين المتغيرين يعتبر تحدي يستحق البحث.

المنهج المتبع:

اعتمادنا في دراسة هذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج المتوافقة مع هذا الموضوع في:

- الجانب النظري:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات باستعمال البحث المكتبي من اجل الحصول على ما تناولته المراجع والمصادر العربية والاجنبية من مواضيع لتزويد الدراسة بمعلومات موثوقة، وذلك بالاعتماد على المقالات والمجالات والكتب، كما تمت الاستعانة بالمواقع الالكترونية من اجل جلب أكبر عدد من الدراسات.

- الجانب التطبيقي:

لجأنا في الجانب التطبيقي الي محاولة استخلاص بعض النتائج التي من شأنها ان تساعد في تحقيق هدف البحث، وذلك من خلال اعداد قائمة تساؤلات (تصميم استبيان) يتم الاجابة عليها بعد توزيعها على مجتمع الدراسة المكون من موظفي ادارة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة وذلك للحصول على وجهات نظرهم المرتبطة بموضوع بحثنا ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS .

صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي وجدها في هذه الدراسة نذكر:

- الوقوع في مشكلة التكرار في المراجع التي تناولت هذا الموضوع فهي مراجع نظرية فقط.
- تخوف بعض الموظفين من الاجابة على اسئلة الاستبيان مما يؤثر سلبا على الدراسة.

الفصل الأول

تمهيد:

يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات نتيجة للتورات التي مر بها اقتصاد العالم ولا سيما الثورة التكنولوجية فأصبح لها دور مهم في صياغة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل، ولقد مر عليها عدة تسميات لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اما مؤخرًا فقد ظهرت بعض الادييات التي تستخدم التسمية المختصرة وهي تكنولوجيا المعلومات.

وباعتبار المعلومات اداة تستخدم من اجل التنسيق ودعم العمليات واتخاذ القرارات من جانب وكأداة اتصال بين المنشأة وبيئتها من جانب اخر، جعلت نظم المعلومات محور نجاح او فشل أي منشأة.

ومع التحولات التي حدثت على مستوى العوامل البيئية والتطورات في مختلف المؤسسات الاقتصادية ادت الى ازدياد الحاجة الى وسائل جمع البيانات والمعلومات التي كانت من الصعب التعامل معها بالوسائل التقليدية، ومن هنا برزت الحاجة الى وجود نظام معلومات يتوافق مع البيئة وقادر على توفير البيانات والمعلومات والعمل على معالجتها وايصالها في الوقت المناسب لمراكز اتخاذ القرار.

ومع التطورات التي مست اجهزة الحاسوب، نظم المعلومات، وسائل الاتصال والانترنت وجوانب عديدة ادت الى تغييرات كثيرة في الاساليب والنماذج لمتخذي القرارات في مختلف المؤسسات والشركات العالمية.

ولإعطاء صورة موضحه لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم المعلومات قمنا بتقسيم هذا الفصل

الى:

المبحث الاول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: نظم المعلومات.

المبحث الاول: مدخل عام الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

عرف العالم خلال النصف الثاني من القرن العشرين تطورات سريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ادت الى تغير قواعد المنافسة العالمية كما شكلت تحديات كبيرة على منظمات الاعمال، ومن اجل مواكبة هذه التغيرات اصبحت المنظمات تركز جل اهتمامها بمواردها المعرفية، وابتكار اساليب جديدة لأنشطة اعمالها، فقد احدثت الثورة التكنولوجية تأثيرات هائلة على انماط الإنتاج والاستثمار والاستهلاك والنمو الاقتصادي ككل، وذلك بفضل اتجاه تكاليفها نحو الانخفاض بصورة ملحوظة في الآونة الاخيرة.

المطلب الاول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

سوف نتطرق في هذا المطلب الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهم الخصائص التي تتميز بها واهميتها.

الفرع الاول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

ينقسم مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى مصطلحين هما:

1. تكنولوجيا: techno logos هي كلمة يونانية مقسمة الى مقطعين هما: techno وتعني الفن والمهارة، و logos وتعني العقل او مبدا عقلائي، لذا تكون بكلمة واحدة وهي العلم المرتبط بشكل منظم للفنون التطبيقية¹. وتعرف التكنولوجيا على انها: جهد انساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية، وتطبيقاتها في اكتشاف وسائل لحل المشكلات واشباع الرغبات وزيادة القدرات².

2. المعلومات: information هي مصطلح لاتيني الاصل مشتق من كلمة informatio حيث تنقسم الى forma وتعني مظهرها او رقما او صورة او اشارة، اما كلمة formatio تعني ابداع وتشكيل وتمثيل، والمصدر in تمنح الكلمة سمة المكان والزمان، ويقابل كلمة information في اللغة العربية مصطلح المعلومات³.

وتعرف المعلومات على انها سلعة يتم في الغالب انتاجها بأشكال متفق عليها ويمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة، كالتعليم او التسلية وتعد محفز غني لاتخاذ قرارات صائبة في مجالات عمل معينة⁴.

¹ سامة محمد عبد العليم واخرون، الادارة الالكترونية: مدخل الى الادارة التعليمية، المنهل، 2013، ص87.

² عمر عبد العزيز هلال، وسائل التواصل الاجتماعي واحكامها في الفقه الاسلامي: اسباب ورود الحديث، دار الكتب العلمية، 2019، ص54.

³ جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الادارية، المنهل، 2015، ص34.

⁴ محمود حسن الهواشي، حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا وانظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور اداري، دار الكتب والوثائق، المجلد 181، 2014، ص59.

مما سبق نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات هي العلم الذي يهتم بالبحث عن أفضل السبل لتسهيل الحصول على المعلومات ومعالجتها وتبادلها، وجعلها متاحة بسرعة في الوقت المناسب من اجل استغلالها في شتى المجالات.

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

1.الاتصال: communication هو مصطلح لاتيني الاصل مشتق من كلمة communis وتعني الشئ المشترك، كما ورد هذا المصطلح في قاموس المحيط ولسان العرب وهو كلمة مشتقة من الفعل وصل وتعني الصلة¹.

وعرفه علماء نظم المعلومات على انه استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وارسال المعلومات².

بحيث تؤثر الممارسات الفردية والجماعية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع الممارسات الاقتصادية والاجتماعية في علاقة بشكل متبادل، على سبيل المثال الاساليب الجديدة للإدارة³.

وتعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها مجموعة الوسائل والاجهزة والمعدات والادوات التي تستعمل في نقل وايصال رسالة متضمنة لمعلومات، او اخبار من مكان الى اخر بغض النظر عن نوعيتها شفوية كانت او مكتوبة⁴.

دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعد تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وجهان لعملة واحدة، حيث ان تكنولوجيا الاتصال سارت على التوازي مع ثورة المعلومات التي كانت نتيجة لتفجير المعلومات وتضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات وظهور الحاجة الى تحقيق اقصى سيطرة ممكنة على فائض المعلومات المتدفقة، ولهذا لا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت على أثره نظم الاتصال وارتبطت مع شبكات المعلومات، وبذلك انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما⁵.

حيث تشير صيغة تقنيات المعلومات والاتصال tic الى جميع ادوات وبرامج الكمبيوتر والوسائط المتعددة والصور الثابتة او المتحركة والاصوات ومقاطع الفيديو واقراص dvd والاقراص الصلبة وما الى ذلك... والي يمكن

¹ ابراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، المنهل، 2013، ص13.

² عصام الدين مصطفى صلاح، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والاعلان الالكتروني في عصر العولمة، دار الفكر الجامعي، 2021، ص248.

³ Alain rallet, technologies de l'information et de la communication : approches croisés, presses universitaire du Mirail, 2003, page : 03.

⁴ نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الخصائص والتأثيرات، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي- الجزائر، المجلد09، العدد02، 2018، ص89.

⁵ جلاب مصباح، ديدوش الهاشمي، مفاهيم حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسولوجيا والتنمية الادارية، المجلد02، العدد02، 2019، ص15.

توظيفها في جهاز تعليمي عن بعد جزئيا او كليا، والتي تعتمد عليها وتوظفها المؤسسة في استقبال البيانات وتحويلها الى معلومات، ومن ثم معالجتها وتخزينها واسترجاعها باستخدام البرمجيات متعددة الوسائط¹.

وعرفت ايضا على انها مجموعة النظم الالية والالكترونية للتعامل مع المعلومات ويشمل وسائل الحوسبة والاتصال وما نتج عن ادماجها من وسائط تقنية عالية تدعى نظام الكمبيوتر².

وعرفت منظمة اليونسكو على انها تركيبة او مزيج لمجموعة من الوسائل او التكنولوجيات المتمثلة في الاعلام الالي مع تقنيات اخرى ذات الصلة لاسيما تكنولوجيا اتصالات³.

وعرفها الاتحاد الاوروبي بانها قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات وهي المعلوماتية وما تشملها من صناعة الحواسيب، الاتصالات عن بعد وما تشملها من شبكات الانترنت، والإلكترونيك⁴.

ومن خلال ما سبق من التعاريف يمكننا القول ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الوسائل والادوات والاجهزة والمعدات والتقنيات والنظم المختلفة، التي تستخدم في جمع البيانات باختلاف انواعها وتحويلها الى معلومات يتم معالجتها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، ومن ثم ايصالها من خلال العملية الاتصالية وتبادلها بين عدة أطراف لاستغلالها في شتى مجالات الحياة بما يفيد حياة الفرد والمجتمع.

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتميز tic بالعديد من الخصائص تتجلى في⁵:

- **الزيادة:** فتكنولوجيا المعلومات والاتصال دائما تأتي بطرق جديدة اضافة الى التي نملكها.
- **السرعة:** حيث يتم تبادل المعلومات بسرعة كبيرة في كل ارجاء العالم وبين العديد من المتواصلين.
- **الصغر:** تتمثل عملية التصغير في تطوير الاجهزة كبيرة الحجم الى اجهزة صغيرة الحجم وسهلة الاستعمال.
- **التكاليف:** تكاليف tic في انخفاض مستمر حيث سهل ذلك من انتشارها.
- **تقليص المكان:** حيث اصبحت كل الاماكن متجاورة الكترونيا بالرغم من البعد الجغرافي.
- **الديناميكية والتفاعلية:** حيث تجعل tic مستعمل المعلومة مرسل ومستقبل في نفس الوقت.

¹ عبد العليم التواتي واخرون، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في اداء الاستاذ الجامعي دراسة على عينة من هيئة تدريس، جامعة الاغواط، 2021، ص83.

² ساحل امينة، محمد بوس، مزايا تكنولوجيا المعلومات واهمية الاستثمار فيها، جامعة بومرداس، ص174.

³ بوداود ابراهيم، استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات: ارساء نظري (الجزء الاول)، قسم علم المكتبات والتوثيق - جامعة الجزائر 02، 2019، ص18.

⁴ خالد احمد علي محمود، الاستثمار المعرفي وعلاقته بالآثار السياسية والاجتماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار الفكر الجامعي، ص22.

⁵ بكوش كريمة واخرون، اشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، al biyaba for business

كما تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال ايضا ب¹:

- النظامية: تشمل tic على المدخلات المتمثلة في العنصر البشري والعناصر المادية والعمليات.
 - متطورة: فتطورها لا يقف عند حد معين بل هي في تطور مستمر مع تطور العلوم المختلفة.
 - تطبيقية: ف tic تعنى بتطبيق المعارف والعلوم النظرية في الواقع العملي والفعلي لتلبية حاجات معينة.
- الفرع الرابع: اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تكتسي تكنولوجيا المعلومات والاتصال اهمية بالغة في عصرنا الحالي²:

- الانتاجية: ف tic تحفز العملية الانتاجية لنشاط المؤسسة وفي جميع القطاعات.
 - دخول المعلومات: جعلت tic الحصول على المعلومات وتبادلها أكثر فعالية.
 - تعتبر مؤشر عن تطور الدول فتطورها في دولة ما يدل على مواكبة هذه الدولة للمتغيرات العالمية.
 - تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال قوة عسكرية للدول فهي تستعمل في حماية الحدود ورصد المخاطر.
- كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحديث وتطوير ادارة الاعمال وتؤدي ايضا الى إنشاء انواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل وذلك من خلال ما يلي³:

- تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- توفير قوة عمل فعالة داخل التنظيم.
- زيادة قنوات الاتصال الاداري بين جميع الادارات.
- اختصار الوقت والجهد في المهام الروتينية والتركيز على مهام الادارة العليا.

المطلب الثاني: نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

سوف نتطرق في هذا المطلب الى نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعصور التي مرت بها.

ظهرت المعلومات والاتصال نتيجة التراكمات المعرفية التي حصلت عبر العصور، حيث يرجع بعض الباحثين الى ان البدايات الاولى لها تعود الى اختراع الكتابة بأنواعها، السومرية والمسمارية والتصويرية والواح الطين، حيث مرت بعد ذلك بعدة تطورات الى ان وصلت الى ما هي عليه الان، كما يرجع البعض الاخر ان نشأتها الى 2000 قبل الميلاد، وذلك عند اختراع الصين للمعداد الذي مازال يستخدم الى الان، اما القسم الاخر فيرجع نشأتها الى عصر الثورة الصناعية في اوروبا¹.

¹ حمادة رشدي عبد العاطي، المواطنة الرقمية في السياق التربوي، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2021، ص87.

² نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال - الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه الطاهر لخضر بالوادي-الجزائر، مجلد09، العدد02، 2018، ص

³ امال الحفناوي، سايجي الخامسة، التسويق الإلكتروني للخدمات، دار البازوري العلمية، 2022، ص56.

فقد مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمراحل مترابطة في تطورها تنحصر فالمراحل التالية²:

(1) -ثورة المعلومات والاتصال الاولى: تتمثل في اختراع الكتابة السومرية والمسمارية والتصويرية، وظهرت بعدها عدة كتابات اخرى.

(2) -ثورة المعلومات والاتصال الثانية: تتمثل في اختراع الطباعة بأنواعها الحجرية الثابتة والمعدنية الثابتة ثم المعدنية المتحركة.

(3) -ثورة المعلومات والاتصال الثالثة: تشمل مختلف انواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية مثل الهاتف، المذياع، التلفزيون، اللاسلكي ...

(4) -ثورة المعلومات والاتصال الرابعة: تتمثل في اختراع الحاسوب ومراحل تطوره، ومختلف المميزات والفوائد لكل جيل واثاره الايجابية على حركة المعلومات عبر وسائل الاتصال.

(5) -ثورة المعلومات والاتصال الخامسة: تتمثل في العلاقة بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات، بمختلف انواعها والتكاليف واتجاهاتها والتي ادت الى امكانية تبادل كم هائل من البيانات والمعلومات عبر مسافات طويلة وبسرعة فائقة وصولا الى شبكة الانترنت.

المطلب الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يشمل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من المجالات المختلفة والمتنوعة في شتى مجالات الحياة، نذكر منها ما يلي:

- **التجارة الالكترونية:** وهي مجموع المبادلات الالكترونية المرتبطة بالنشاطات التجارية، ما بين المؤسسات والادارات فهي تشمل تبادل المعلومات وكذلك الصفقات الخاصة بالسلع والخدمات بأنواعها، الاعلامية والمالية والقانونية، وتتم التجارة الالكترونية اما بشكل مباشر او غير مباشر.

وقد تفوقت التجارة الالكترونية مؤخرا على التجارة التقليدية خاصة بعد جائحة كورونا، حيث اصبحت منصات التجارة الالكترونية وتطبيقاتها الرقمية احد اهم منافذ الشراء والبيع لدى اغلب المستهلكين والمنتجين على مستوى العالم، وهذا ما ادى الى نمو حركة التجارة الالكترونية وانخفاض حجم التجارة التقليدية، وذلك بسبب تطور قطاع الاتصالات واستخدام الانترنت الذي اصبح العمود الفقري لاستخدام البيانات

¹ عادل مجيد عيدان العاللي، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، المنهل، 2016، ص107.

² عامر ابراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، ص91.

والتطبيقات الرقمية من قبل الافراد والحكومات والشركات، من اجل ضمان استمرارية النشاط الاقتصادي في ظل التباعد الاجتماعي والاغلاق الكامل الذي حصل في العالم¹.

وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام في تسيير التجارة بعدة طرق منها²:

تعمل أنظمة المعلومات والاتصالات الضخمة على اتمتة العمليات والاجراءات الحكومية المعقدة مثل: أنظمة اتمتة الجمارك وادارة المخاطر والنافذة الواحدة وكذلك بوابات الشحن وأنظمة مجتمعات الموانئ والمطارات.

تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتمتة الاتصالات بين المنظمات العامة والخاصة وبين السلطات العامة لدول واقاليم المختلفة.

تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض تشارك المعلومات مثلا داخل أنظمة مجتمعات الموانئ والمطارات، او بغرض تشارك الوثائق المساندة للقرارات الجمركية.

● **الصحة الالكترونية:** الصحة الالكترونية هي استخدام أحدث الاساليب التقنية للمعلومات في مختلف المجالات الصحية، ومن امثلة ذلك جمع وتحليل وتخزين واسترجاع وادارة المعلومات وتوحيد السجلات الصحية الالكترونية بالإضافة الى نشر وتبادل المعلومات الطبية عن بعد، وكذلك العمليات الجراحية والرعاية الصحية الالكترونية الذكية، كما تشمل التصوير الرقمي وذلك بهدف التواصل الجيد والفعال مع المرضى والارتقاء بالخدمات الصحية للمرضى والقطاعات الصحية المختلفة، كما تستخدم الصحة الالكترونية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشر المعلومات الطبية والصحية من خلال الانترنت لزيادة التوعية الصحية من خلال الانترنت لزيادة التوعية الصحية، وتساعد على التواصل والتعاقد بين القطاعات الصحية المختلفة وتوحيد السجل الصحي الالكتروني الذي يحتوي على معلومات وبيانات المريض مع اتاحة نقلها الكترونيا عن طريق شبكة البيانات بين المرافق الطبية المختلفة³.

● **الحكومة الالكترونية:** هي استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحسين الخدمات من خلال تشجيع المواطنين على المساهمة في سيرورة اتخاذ القرار، وجعل الحكومة مسؤولة وشفافة وفعالة، وتعد الحكومة الالكترونية وصف للروابط والعلاقات القائمة بين الحكومة وهيئاتها الواسعة السياسية والاجتماعية والادارية، واعتماد التكنولوجيا في الحكومة يعنى التداخل بين الحكومة والمواطنين

¹ طيبي عبد الله صديقي احمد، المعاملات التجارية الالكترونية العالمية في ظل تداعيات جائحة كورونا، مجلة ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية، جامعة ادرا، المجلد02، العدد02، ديسمبر2021، ص03.

² تولت بوليف فويدر، مرشد التجارة، الامم المتحدة، 2012.

³ رزيقة غراب، الصحة الالكترونية والرعاية الصحية والمستدامة (التجربة السعودية نموذجاً)، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد02، العدد01، ديسمبر2012، ص ص133،132.

من جهة، والحكومة والمؤسسات من جهة أخرى وكذلك في العمليات الداخلية من خلال تنشيط وتحسين الأبعاد الديمقراطية والحكومية والتجارية للحكومة¹.

ويظهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحوكمة الالكترونية فيما يلي²:

استخدام مواقع التواصل الالكترونية من اجل إيجاد قنوات اتصال بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني ومنظمات الاعمال من اجل الوصول الى الفعالية في صنع القرار.

الاعتماد على نماذج جديدة من اجل حل المشاكل عن طريق شبكة الانترنت واشراك المواطنين في تقييم اداء الخدمات المقدمة.

توفير مصادر تمويل جديدة لمشروعات التنمية تستند على مشاركة منظمات الاعمال من خلال توفير المعلومات التفصيلية عن طريق شبكة الانترنت.

● **التعلم الالكتروني والتدريب المهني القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** يهدف التعلم الالكتروني الى القضاء على الامية من خلال توفير التعليم عن بعد، وذلك بواسطة توفير حلول متنوعة تتمثل في تطبيقات معدة محليا من اجل التعليم لخدمة المجتمعات المحلية والمعوزة بشكل فعلي.

اما التدريب المهني يهدف الى تطوير المهارات المتخصصة لتلبية احتياجات سوق متميز مثل: المهارات المرتبطة بعمل امانة السر واصول المحاسبة وصيانة الهواتف الخلوية، بالإضافة الى وضع خطط التمويل الصغيرة لتشجيع اصحاب روح المبادرة على الاضطلاع بالأنشطة.

● **العمالة الالكترونية:** تتمثل في حلول قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسفر عن قيم اقتصادية نتيجة العمل عن بعد، وتستلزم نظاما للأجور مقابل ذلك العمل حيث تتيح تطبيقات العمالة الالكترونية العمل على أي موقع كان وهي تستهدف العاطلين عن العمل.

● **تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة المعرفة:** تستخدم ادارة المعرفة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحسين خلق المعرفة وتنظيمها وتشاركتها، حيث تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ادارة المعرفة عن طريق بنية اساسية للاتصالات مثل: بوابات المواقع او مكان العمل الافتراضي virtuel Works pace او بنية البريد الالكتروني، وكثيرا ما تكون المؤسسات المبعثرة جغرافيا بحاجة أكبر الى هذا كونها

¹ باسى الهام، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الالكترونية، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة عنابة، المجلد 03، العدد 02، 2020، ص 334.

² محمد بن عبوش عبد الله حمو، محيط الحوكمة الالكترونية بالجزائر: الفرص والتحديات، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة يحي فارس، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، 2021، ص 23.

بحاجة الى التواصل والتعاون بطرق مفيدة ومنتجة، على الرغم من بعد المسافات وبقدر ما يزداد المحتوى داخل المؤسسة¹.

- تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات: يتجلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات في العمليات التالية²:

***الفهرسة المقروءة اليا machine Read able cataloging**: تتمثل هذه العملية في تحويل كافة ملفات المعلومات الموجودة مثل قائمة او سجل الرف وملفات المعلومات عن التزويد وسجلات الاعارة وسجلات المستفيدين... الخ الى لغة مفهومة ومقروءة من قبل الحاسوب، وتعرف بالبيانات المقروءة اليا data machine readable form، حيث تكون هذه البيانات مرتبة ومنظمة في شكل معياري وحسب مواصفات عالمية موحدة تسهل عملية التعامل وتبادل هذه المعلومات بين المكتبات المحوسبة.

***الفهارس المتاحة للجمهور المباشر OPAC**: online public access catalige تتمثل هذه العملية في تخزين نسخة رئيسية master copy لكل تسجيله بيلوجرافية، ثم تعد كاشفات تعمل على ربط كل اسم او عنوان او رأس موضوع او حقل اخر وتعتمد كنقطة اتاحة، وعند الطلب فان عناصر البيانات المختارة من كل تسجيلية بيلوجرافية ملائمة تظهر على شاشة المستفيد، ولا تترتب المداخل على شكل بطاقة بل يمكن ان تظهر تباعا كما يمكن التحكم بظهور حقول محددة مختصرة اضافة الى الحقول الكاملة والتفصيلية في شكل بطاقات عند الطلب، ويعتمد تنفيذ هذه الفهارس على برامج ذكية متطورة.

***حوسبة الاعارة computerized circulation**: يمتاز نظام الاعارة المحوسبة بمساعدة الباحثين على الاسترجاع والبحث الالي المباشر وتحديد مواقع المصادر ومتى يمكن الحصول عليها سواء داخل المكتبة او خارجها.

تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات: تعتمد المنظمات حاليا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخليا وخارجيا كما يلي³:

- **التطبيق الداخلي**: تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المتعلقة بالمنظمة مثل: التعريف بنشاطها وهيكلها التنظيمي واهدافها... الخ.

وضع دليل العاملين الذي يحتوي على كل المعلومات الشخصية والوطنية والرغبات... الخ.

¹ هوم حميدة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ماجستير مكتبات تخصص ادارة المعرفة، ص ص18،19.

² افيال محمد صالح نصر، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الانسانية، مجلد15، العدد04، 2014، ص ص21،22.

³ توازيت خالد، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء لمنظمات: دراسة حالة قطاع الاتصال في الجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية-تخصص تسويق، 2019، ص ص46.

الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول اليها.

الانتقال السهل والسريع في المنظمة وربط كل اجزائها مع بعضها البعض حتى إذا كانت المواقع مختلفة.

● **التطبيق الخارجي:** من أبرز استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمنظمات الاعمال ما يلي:

نشر الاعلانات والاشهار الخاصة بمنتجات وخدمات المنظمة على شبكة الانترنت لاستهداف أكبر عدد من الزبائن.

الحصول على المعرفة الخارجية في مجال عملها لحل المشاكل، وهذا يؤدي الى تخفيض تكاليف الاستثمار.

الاطلاع الدائم على سوق العمالة لاختيار أفضل الموظفين.

المطلب الرابع: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

اولا: تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يقصد بها مجموعة المستلزمات والمتطلبات المتعددة التي تعتبر من ضروريات ضمان المعلومات والاتصالات المهمة

للمؤسسة بالكم اللازم وفي الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة، ولكي يتم ذلك لابد من اعداد هذه المستلزمات

وتهيئتها بالشكل الصحيح والمتوازن لبناء البنية التحتية لهذه التكنولوجيا، اضافة الي ضرورة ادارتها بشكل منسق

ومتوازن للرقى بالأداء من اجل بلوغ الكفاءة والتميز¹.

ثانيا: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

● **المتطلبات المادية:** تتمثل المكونات المادية في مجموعة الادوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب

بمختلف انواعها، فضلا عن جميع الاجهزة الملحقه بها ومحطات العمل وشبكات الاتصال وادوات النقل ومخزن

البيانات².

ويعرف الحاسوب على انه وسيلة الكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل الي ومن ثم

تخزينها ومعالجتها وتحويلها الى شكل نتائج مفيدة وقابلة للاستخدام³.

وعرفه حردات واخرون بانه جهاز او آلة تتكون من عدد من الوحدات المستقلة يطلق عليها المكونات الصلبة

hard ware حيث يقوم كل منها بمهام مختلفة، والاخر يطلق عليها المكونات اللينة hard ware حيث تتكون من

برمجيات مختلفة منها ما هو لتشغيل الجهاز ومنها ما هو للتطبيق على الجهاز¹.

¹ زرار العياشي، عباد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، ص51.

² محمد حسن الهواشي، حيدر شاكر البرزنجي، مرجع سبق ذكره، ص21.

³ مهري شفيقة، قضايا ورهانات بحثية راهنة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص43.

تجهيزات الحاسوب: يتكون الحاسوب من الاجزاء الرئيسية التالية:

-وحدات الادخال: يتم بواسطتها ادخال البيانات والمعلومات الى الحاسوب وتتألف من الفأرة mouse

ولوحة المفاتيح keyboard والكاميرا والقلم الضوئي والمسح الالكتروني وقارئ الباركود.

-وحدات المعالجة المركزية: تتمثل في الوحدة التي تتولى القيام بعمليات تنظيم استلام البيانات

ومعالجتها من خلال اجراء العمليات الحسابية والمنطقية واعطاء النتائج المطلوبة وتنظيمها لتحويل الى معلومات مهمة وتتألف وحدة المعالجة المركزية من:

وحدة التخزين والمنطق: هي الوحدة التي تقوم بإنجاز العمليات الحسابية والمنطقية وعمليات المقارنة

التي تحتوي على عدد كبير من السجلات التي يتم فيها اجراء العمليات باختلاف انواعها.

الذاكرة الوسيطة: المهمة الاساسية لهذه الذاكرة تسريع عمل المعالج وليس التخزين.

-وحدة السيطرة والتحكم: هي الوحدة المسؤولة عن السيطرة وتنظيم سير البيانات والبرامج والمعلومات بين

مختلف وحدات الحاسوب وتلقي التعليمات اما من وحدة الادخال او الذاكرة، كما تصدر ايضا اشارات التوقيت.

-وحدات الاخراج: مهمة هذه الوحدات استقبال المعلومات الصادرة عن عمليات الحاسوب، حيث تقوم

بعرضها بطريقة مفهومة وبمبسطة وتتألف من وحدات العرض البصري ومكبرات الصوت والطابعات والسماعات.

-وحدات التخزين: وحدة مسؤولة عن تخزين البرامج والبيانات والمعلومات لمدة طويلة الاجل، وتسمح

باسترجاعها وقت الحاجة اليها وتتكون من وحدة الذاكرة الرئيسية ووحدة الخزن الثانوية ولهذه الاخيرة عدة انواع

منها: وحدات التخزين الرئيسية وتتمثل في القرص الصلب hard ، ووحدات التخزين الثانوية وتتمثل في الاقراص

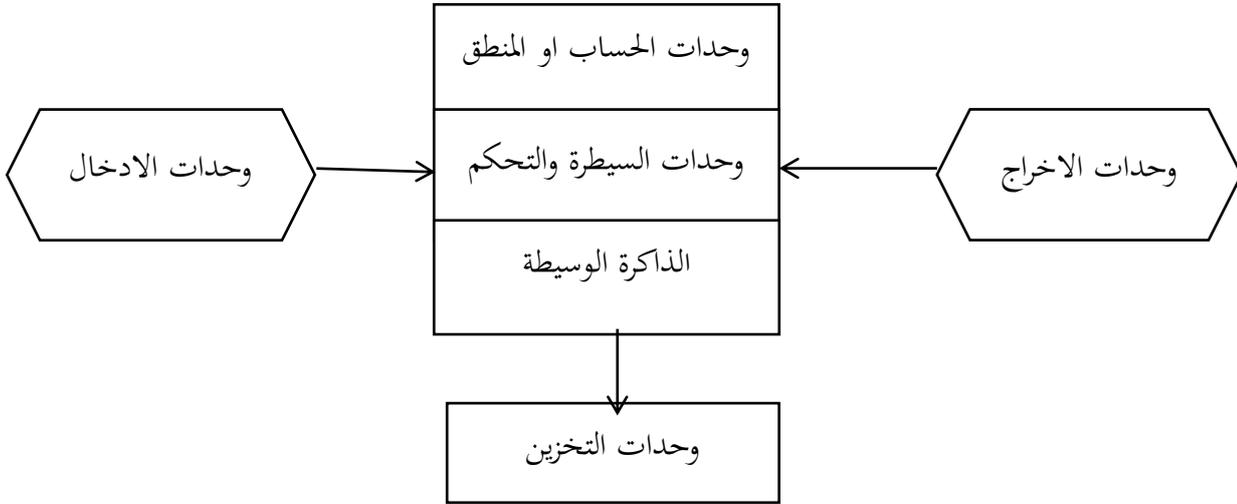
المرنة، وبطاقة الذاكرة الوميضة flash.

وبعد التطورات في استخدام شبكات المعلومات تم الاعتماد على اساليب التخزين الافتراضية الخاصة بالخزن².

¹ حمائل كمال محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية: دراسة استطلاعية لاراء عينة من العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة في العراق، مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير علوم في ادارة الاعمال، 2015، ص ص52،53.

² نفس المرجع، ص53.

الشكل رقم 01: المكونات المادية.



المصدر: خمائل كامل محمد الطائي، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الثقافية التطبيقية، 2015، 53.

- البرمجيات: هي مصطلح يطلق على مجموعة البرامج والتعليمات التي يمكن تشغيلها في الحاسوب، وبدون البرمجيات يتعذر على المستخدم التعامل مع الحاسوب وهناك نوعان من النظم وهي: برمجيات النظم والبرمجيات التطبيقية¹.
- برمجيات النظم: **system soft ware** تهتم هذه البرمجيات بالتحكم في معدات الحاسوب مثل اللغة C و java ونظم التشغيل **operating systems**.

وتعرف نظم التشغيل على انها مجموعة من البرامج التي تتحكم وتشرف وتدعم معدات الحاسوب لضمان عمل المكونات المختلفة للحاسوب مع بعضها، ومن امثلة انظمة التشغيل: دوس، ويندوز 95، ويندوز xp، ويندوز nt، لينوكس.

البرمجيات التطبيقية **application soft ware**: هي أي برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل معين ومن أشهر انواع التطبيقات ما يلي²:

–برامج معالجة النصوص **ward processing**: تستعمل لإنشاء مستندات كالرسائل والتقارير والكتب والمقالات وتنسيقها واداج الصور ورسوم وجداول ومن امثلة هذه البرامج: ms، ward .

¹ اساسيات تكنولوجيا المعلومات، أكاديمية الفيصل العالمية، 2009، زمزم ناشرون وموزعون، ص 13.

² نفس المرجع، ص 13.

-برامج الجداول الالكترونية **spread sheets** : تستعمل لتخزين والتعامل مع جداول بيانات رقمية، وتمكنك من اجراء عمليات حسابية واستخدام الدوال الرياضية وادراج المخططات ومن امثلة هذه البرامج ms excel، يستعمل بشكل مكثف من قبل المهندسين وموظفي البنوك والمديرين الماليين.

-برامج قواعد البيانات: **data bases** تستخدم لتخزين واستخراج المعلومات، حيث تتيح للمستخدم اعداد جداول وتقارير ونماذج للبيانات ومن امثلة هذه البرامج ms access، وتستخدم عادة في استخراج اسماء وعناوين الزبائن مفروزة حسب المكان والاهتمام واعطاء تفاصيل عن الكتب الموجودة في المكتبة... الخ.

-النشر المكتبي **desktop publishing**: يمكننا من ادخال نصوص ورسوم بيانية وصور فوتوغرافية في تنسيقات مختلفة ووضعها في اعمدة، تستخدم بكثرة في المجلات والصحف مثل micro soft publisher.

-برامج العروض التقديمية **presentations**: تستعمل هذه البرامج من اجل تصميم العروض التقديمية لعرضها امام الجمهور، حيث تسمح بإخال نصوص وبيانات رقمية ورسومات بيانية وصور، وتحتوي على استعمالات لتأثير في الحركة والصوت مثل ms power point .

-برامج مستعرض الويب **web browser**: تسمح هذه البرامج لمستخدميها بمعاينة صفحات الويب، وغالبا ما تكون جزء من نظام التشغيل مثل netscape internt explorer .

-التطبيقات المتخصصة **specialized applications**: تدعى ايضا ببرنامج مكيف لاحتياجات المستخدم tailor made soft ware وهذه التطبيقات لا تشتري من المتجر، وانما تخصص من اجل مستخدم معين وتكون مصممة لتنفيذ مهمة معينة مثل جدولة المواعيد ومراقبة الحضور.

-برامج المحاسبة **accounting applications**: هي برامج مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم تستخدم من طرف الادارة لتخطيط حساباتها، حيث تتيح كشف الميزانية وبيان الربح والخسارة وتساعد على المحافظة على دفتر الاستاذ العام ceneral ledger، الذي يتيح انشاء عدة حسابات رئيسية وفرعية ضمن الشركة مثل برنامج sage .

● **الشبكات الاتصالي communication networks**: هي استخدام الوسائل التقنية للإرسال وتبادل المعلومات بالسرعة والدقة للمستفيد¹، اذ تتألف من مجموعة من المحطات التي تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بمجموعة وسائط تتيح للمستفيدين اجراء عملية الارسال والتلقي، وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المرتبطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية او الشبكة العنكبوتية الى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه

¹Basim.Ali, alik.moustapha, the impact of using information technology on the quality of information under the dimension of: cubit 5: the field of study is tikrit university, finance and business economics review, volume03, n°:03, 2019, page: 856.

الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب بنقل جميع انواع المعلومات من برامج واخبار وصور وفيديوهات فضلا عن النصوص باستخدام لوحة المفاتيح¹.

انواع الشبكات الاتصالية:

نذكر منها ما يلي²:

***شبكة الانترنت Intranet**: الانترنت هي مجموعة من الانظمة المعتمدة في توزيع المعلومات حيث تقوم بتطبيق تكنولوجيا الانترنت والمعايير الخاصة بها عبر شبكة محلية داخلية للمنظمات والمؤسسات، تعمل هذه الشبكة على ربط كل مصادر المعلومات وتداولها بطريقة منظمة كل حسب صلاحيته ومن اهم المزايا التي تتمتع بها هذه الشبكة:

- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي او فور حدوث الحدث المتعلق بها.

- رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرار.

- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات وهذا يساهم في تسريع عمليات التشغيل.

- تخفيض التكاليف داخل المنظمات وتنسيق وادارة عملياتها وزيادة قدرتها التنافسية.

ولشبكة الانترنت نوعين هما: الشبكات المحلية LANS، والشبكات الواسعة WANS.

***شبكة الاكسترنات extranet**: هي الشبكة التي تربط شبكات الانترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومركز البحث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، وتجمعهم مركزية التخطيط وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترنت المحلية لكل منظمة ومن مزايا استخدام هذه الشبكة ما يلي:

- تعتبر عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها والمقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التزويد.

- تعتبر اداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات.

- توفير الامن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بالشركات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.

وتنقسم شبكة الاكسترنات الى ثلاثة انواع وهي: شبكات اكسترنات التزويد، وشبكات اكسترنات التوزيع، وشبكات اكسترنات التنافسية.

كما توجد انواع اخرى لشبكات الاتصالية منها³:

***الشبكة العنكبوتية www: world wide web** تعتبر الطريقة الرئيسية للوصول الى المواقع الخاصة بعرض أي معلومات متوفرة على شبكة الانترنت، والتي تشمل على مجموعة هائلة من الوثائق المعروضة على

¹ محمود حسن جمعة، حيدر شاعر لوزي، دراسات في اثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، ص196.

² توازيت خالد، مرجع سبق ذكره، ص ص61،58.

³ مرجع سبق ذكره، ص22.

صفحات الويب التي تم تخزينها وحفظها في اجهزة الحاسوب حول العالم، وامكانية الربط بين جميع وثائق المعلومات في الشبكة من خلال الارتباط التشعبي مع ادخال الاصوات والصور والفيديو في عرض المعلومات.

***جدران النار firewalls**: هي نظام امني لمنع المستخدمين الخارجيين غير المرخص لهم من الوصول الى النظام وخصوصا في الحواسيب المتصلة بالانترنت بشكل دائم، وقد تكون جدران النار عبارة عن برمجيات تعمل على أي خادم وبعضها الاخر عبارة عن حلول متكاملة تتألف من برمجيات تعمل على اجهزة متخصصة ومزودة بمودمات وبطاقات شبكة.

● **المهارات البشرية**: يعتبر العنصر البشري اهم مورد للاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات وادارتها، وتتمثل المكونات الرئيسية لفريق الموارد البشرية الفعال في إيجاد الحلول التي تعالج أكبر التحديات للموظفين، حيث يعد استخدام أفضل تقنيات الموارد البشرية امرا منطقيًا للبقاء في المقدمة بحيث يحاول الخبراء التعرف على تكنولوجيا المتاحة وفائدتها في تنفيذ الوظائف الادارية والتحديات التي تواجهها في الواقع¹.

حيث أكد اغلب المتخصصين على ان اهمية المورد البشري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وادارتها تفوق اهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وتتمثل الفئات البشرية التي لها علاقة مباشرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي²:

● **الاداريون**: ويقصد بهم كل المشاركين في ادارة النظام بدا من مسؤول قاعدة المعلومات الى الموظفين المستخدمين لأنظمة المعلومات والاتصال في المنظمة، كالمستفيدين من مخرجات هذا النظام من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، مدراء، مستهلكين نهائين للنظام ونصنفهم الي نوعين:

-**العاملون في حقل المعرفة**: هم افراد من المنظمة مسؤولين عن استغلال البيانات لإيجاد وتحضير المعرفة للمستفيد النهائي.

-**المستفيدون النهائيون**: يشمل المستفيد النهائي كل من يستلم مخرجات النظام، او يعتمد عليها في تنفيذ وظائفه ومهامه، او لتنفيذ عمليات وانشطة الاعمال.

● **المتخصصون**: يتمثلون في محلي ومصممي النظم المعلوماتية المبرمجة ومتخصصون في تقنيات الاتصال وهؤلاء هم الرأس المال الفكري في النظام.

¹Illyés boucliaf, terek blhadj, the human resources information system and information technologies requirement case study: a sample telecom agencies finance and business economics review JFBE, volume:03, n° :01,2019 ,page: 23.

² أكاديمية فيصل العالمية، مرجع سبق ذكره، ص79.

المبحث الثاني: نظم المعلومات وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعتبر نظم المعلومات عاملا ناجحا في نجاح او فشل اي منظمة، وذلك لان المعلومات هي الاداة الاساسية لاتخاذ القرارات، وهي اداة اتصال بين المنشأة وبيئتها، الامر الذي جعل نظم المعلومات كركيزة لخلق ميزة تنافسية.

المطلب الاول: مفهوم نظم المعلومات:

الفرع الاول: تعريف نظم المعلومات:

لقد ظهرت انظمة المعلومات مع التحولات الاقتصادية والتنمية الكبيرة والحاجة الى سرعة معالجة ونقل المعلومات، ويعرف نظام المعلومات بانه مجموعة الوسائل المادية من افراد ومعدات وبرمجيات، التي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات واستخدامها في المنظمة¹.

مما يساعد للتوصل للمعلومات المساعدة على اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة داخل المنظمة².

كما يعرف نظم المعلومات على انه تكويننا هيكليا متفاعلا، لجمع المعلومات ومعالجتها³.

كما يعد نظام المعلومات وسيلة مساعدة في عملية اتخاذ القرارات وليس هدفا لها، وان مهمته تقتصر على توفير المعلومات للجهات التي يمكن ان تستفيد منها في اتخاذ القرارات، ويعرف ايضا على انه نظام خدمة يعمل على تأمين العلاقة بين مصادر المعلومات ومستخدميها، بالصيغة التي تساعدهم على اتخاذ القرارات⁴.

وهي مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل، فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المنظمة وايضا بما يحدث في بيئتها الخارجية، وهذه المعلومات تؤدي الى دعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة، من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لصانع القرار⁵.

¹ كسيرة سمير، فارس فضيل، دور نظم المعلومات في عملية اختيار المشاريع في مؤسسة اقتصادية، جامعة الجزائر3، العدد06، جوان 2018، ص52.

² Merad boudia Mohamed Jamil, intelligence économique et système d'information dans les entreprises algériennes, business intelligence and information system in algérien entreprises, review Ma GHRE bine management des organisation, page :02.

³ منصف مقاويب، الذكاء الاقتصادي ودور انظمة المعلومات في اتخاذ القرار، الذكاء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية جامعة تبسة، العدد21، ديسمبر 2009، ص164.

⁴ حازم احمد فروانة، نظم المعلومات الادارية وعلاقتها بفاعلية النظام الرقابي بوزارة التربية والتعليم بغزة، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة ابي بكر بلقايد محبر ميكاس - تلمسان الجزائر، المجلد09 العدد04، ديسمبر 2021، ص735.

⁵ شبيخي غنية، شبيخي خديجة، دور تكامل نظم المعلومات ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات دراسة حالة لعبة من البنوك العاملة في الجزائر، جامعة احمد بوقرة-بومرداس، ص531.

ويتكون نظم المعلومات من مكونات اساسية تبدأ بالمدخلات وتعبّر عن البيانات والمعلومات مرورا بالعمليات التي يتم فيها تسجيل وترتيب وتصنيف وتبويب البيانات، واجراء العمليات عليها وصولا الى المخرجات¹.

ونلاحظ من المفاهيم السابقة ان نظم المعلومات هي عبارة عن افراد واجهزة واجراءات تهدف فيما بينها الى انتاج معلومات جديدة لاتخاذ قرارات معينة.

الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات:

تتميز نظم المعلومات بالعديد من الخصائص التي تعبّر عن اهمية المنظمة ونذكر منها:

- **الامن والحماية²:** نتيجة لتوسع شبكات الانترنت وما نجم عنها من انفجار معلوماتي ظهرت عدة جوانب سلبية تعرض عمل نظام المعلومات للخطر، مثل ارسال الفيروسات ... مما استعدى الى ابتكار صيغ وبرامج خاصة لحماية المعلومات، فظهرت استراتيجيات امنية للحماية تعطي انذار في حالة دخول غير مشروع للنظام.
- **الشمولية:** عندما يتم الاعتماد على نظم معلومات ذات مقدرة على تلبية احتياجات متخذي القرارات ايا كانت مستوياتهم ومهما اختلفت انماطهم الشخصية، يفترض ان تتسم بالتنوع والشمولية، كي تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية.
- **الاعتمادية او الموثوقية:** ان خاصية الموثوقية في النظم تظهر من خلال معرفة قدرة مخرجاتها على تلبية حاجات مستخدمة لها وبالتالي الاعتماد عليها في تنفيذ الاجراءات المتعلقة باتخاذ القرارات.
- **التدقيق والرقابة:** وهي وظيفة اساسية التي تلاحظ وتراقب وتقيم التغذية العكسية، التي هي عبارة عم مخرجات التي تعود الى اعضاء معينين في التنظيم، لتقييم مرحلة المدخلات وتصحيحها.
- **حدود النظام:** هي خطوط اجتهادية لتحديد معنويات النظام وفصلها عن البيئة الخارجية، كما يبين كل من الجزاوي والجنابي حدود النظام بانها تحديد ما يجب ان يدخل في النظام وما يجب ان يستبعد.
- **الهدفية:** ان لكل نظام عاما واهدافا فرعية لكل عنصر من عناصره اذ يتم تحقيق الهدف العام عن طريق المشاركة لجميع العناصر.
- **المرونة³:** لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه التغييرات.
- **الاستقرار:** هو نظام مستقر لأنه متى تم تصحيحه يفرض هذا النظام التعامل مع اصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الادارة بمعلومات تبعا لبرنامج معين.

¹ حضيان شمام، نظم المعلومات الادارية وأثرها في التخطيط الاستراتيجي، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2017، ص21.

² المرجع نفسه، ص ص46،45.

³ احمد محمود، محمد خلف، دور نظم المعلومات الادارية في المنشآت التجارية، المنهل، 2015، ص98.

الفرع الثالث: أهمية نظم المعلومات:

تتأتى أهمية نظم المعلومات من الدور المهم الذي تلعبه هذه النظم في انجاز الوظائف المختلفة في المنظمة بشكل منظم¹.

كما تزيد نظم المعلومات من امكانيات المنظمة من التعامل مع البيانات ذات العلاقة بأنشطة العمال الداخلية وكذلك الخارجية، اذ تتولى تلك النظم معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات تستخدم في الرقابة على عملية المنظمة وانشطتها².

ولقد تزايدت أهمية وظيفة نظم المعلومات لعدة اسباب³:

1) تقديم المعلومات الادارية الى مختلف المستويات عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والرقابة.

2) تحدد وتوضح قنوات الاتصال عموديا وافقيا.

3) حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية.

4) دورها المهم بتنبؤ مستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة.

وتدعم نظم المعلومات الكثير من المجالات الوظيفية كالتخطيط الاستراتيجي، الرقابة الادارية والتشغيلية والمعاملات التجارية⁴.

المطلب الثاني: انواع نظم المعلومات:

1. نظم معالجة المعاملات: هو تجميع منظم للأفراد والبرمجيات وقاعدة البيانات والاجهزة الاخرى التي تستعمل لتسجيل متكامل لمعاملات الاعمال او التعاملات التي تنشأ في منظمات الاعمال نتيجة ممارسة الانشطة⁵، كما تعرف على انها انظمة تعمل على المستوى التشغيلي من خلال جمع البيانات الاجمالية للمعاملات وتمثل هذه على سبيل المثال الانظمة التي تتعقب المعاملات اليومية لأجراء الاعمال⁶.

¹ حسين وليد حسن عباس، عبد الناصر علك حافظ، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، المنهل، 2014، ص223.

² حسين بشير حسن محمد، محمد احمد النور، دور نظم المعلومات الادارية في عملية صنع القرارات الضريبية في السودان: دراسة حالة ديوان الضرائب بولاية الجزيرة، مجلة العلوم التجارية والتسيير، جامعة البطانة السوان، المجلد17، العدد01، 2021، ص161.

³ محمد الصيرفي، مستشار عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، 2006، ص88.

⁴ عبد الله بن عوض الشهري، الشفافية الادارية في المؤسسات التعليمية، دار يازوري للنشر والتوزيع، 2020، ص89.

⁵ ليث سعد الله حسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات مداخل ومنهجيات-ادوات وتقنيات، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2021، ص22.

⁶ Jane Price toudon, Kenneth c, toudon corrigés de management des system d'information, Pearson éducation, 2010, page : 19.

ويعتبر هذا النظام من أكثر النظم أهمية للمنشأة لأنه يعتبر وسيلة فعالة لمعالجة البيانات التي تتعلق بالمعاملات التجارية والصناعية. وعلى العموم تهتم نظم معالجة المعاملات بدراسة وتحليل وحفظ المعلومات التي تتعلق بالتغيرات التي تحصل في المبيعات والمشتريات والتخزين¹.

وينبغي ان تطبق الشركة نظام معالجة المعاملات لجمع البيانات وتوفير المخرج المعلوماتي، ويكون نظام معالجة المعاملات مفيداً بصفة خاصة لأنشطة معالجة الدفعات².

وتتولى تسجيل الاحداث وتفصيل الانشطة اليومية للأعمال كالبيع، الشراء، دفع الرواتب، النفقات اليومية، وانشطة تفصيلية اخرى. مهمة هذه الانظمة تسجيل البيانات يوماً بيوم وتزويد الادارة بمعلومات روتينية عن الانشطة المنظمة بصورة مفصلة، وتسمى انظمة معالجة المعاملات احياناً بالخط المفتوح³.

وتتميز نظم معالجة المعاملات بسمات مهمة تتمثل في:

- معالجة كمية كبيرة من البيانات.
- يكون مصادر البيانات في الغالب داخلية وتوجه الى جمهور داخلي.
- تكون معلومات معالجة المعاملات على قاعدة منظمة يومية، اسبوعية، نصف شهرية وشهرية.
- توفر طاقة خزن كبيرة.
- السرعة الفائقة في المعالجة.
- المراقبة وجمع بيانات تاريخية متراكمة.
- تكون المدخلات والمخرجات مهيكلة ومعالجة البيانات ثابتة وقانونية.
- وجود مستوى عال من التفاصيل.

2. نظم المعلومات الادارية: mis

تعرف انظمة المعلومات الادارية على انها مجموعة من الاجراءات والافراد والبيانات وقواعد البيانات والبرمجيات والاجهزة وشبكات الاتصال التي تهدف الى انتاج معلومات مفيدة للمستخدم من اجل قيام المنظمة اعمالها بسرعة وبدقة⁴.

¹ رياض سلطان علي، نظم المعلومات الحاسوبية: نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية، المنهل، 2008، ص72.

² بيلينا استيفان، اساسيات الحاسبة الادارية، مجموعة النيل العربية، 2020، ص235.

³ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، الطبعة العربية، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص33.

⁴ يحي عبد الرزاق الصوصاع، معوقات تطبيق نظم المعلومات الادارية في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي، مجلة دراسات التنمية، كلية الصحة العامة-جامعة بنغازي، المجلد03، العدد01، 2020، ص20.

كما يعرفها zerroki على انه ليس نظام لأجهزة معلوماتية واجهزة اتصالات سلكية ولاسلكية فحسب ولكن قبل كل شيء هو منظمة للموارد تهدف الى معالجة المعلومات اما لإنتاجها او التحكم فيها، ويمثل جميع عناصر المشاركة في اعارة ومعالجة ونشر المعلومة داخل المنظمة¹.

كما يمكن تعريفها على انها مجموعة من العناصر المتداخلة او المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف انواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبتها وتوزيعها على المستخدمين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين السيطرة على النظم².

والغرض من نظم المعلومات الادارية هو دعم أنشطة مديري المنظمة، سواء على المستوى مراقبة العمليات او مراقبة الادارة او التخطيط الاستراتيجي³.

-اهداف نظم المعلومات الادارية:

تتميز نظم المعلومات الادارية بالعديد من الاهداف نذكر منها:

- تحسين الاتصال بين المستويات الادارية والوظائف الممثلة في المنشأة.
- تزويد الادارة بتصور عن الاحتياجات المطلوبة.
- توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار بكفاءة وسرعة مناسبة.
- توحيد مصادر المعلومات داخل المنظمة مما يساعد في القضاء على الازدواجية والتكرار في البيانات المستخدمة في انتاج المعلومات، ويساهم في تحسين وتطوير المنظمة سواء من حيث اجراءات العمل او الهيكل التنظيمي والقدرة على التغلب على المشكلات والازمات التي يمكن ان تواجهها⁴.

3. نظم المكتب : office system

وهي التي تتعلق بوظائف المعالجة الحاسوبية للكلمات ونطاق الناشر المكتبي ومعالجة البيانات التي تعتمد عليها لأجراء أعمال المنظمة وكذلك تأمين التقييمات الزمنية المطلوبة⁵.

¹ وزاع محمد، بختي، نظم المعلومات الادارية كمدخل لتحقيق التميز في اداء منظمات الاعمال، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، المجلد25، العدد01، 2022، ص25.

² رائد محمد عبد ربه، مبادئ نظم المعلومات الادارية، المنهل، 2013، ص16.

³ Jean tablot, Suzanne Rivard, le développement de systèmes d'information une méthode intégrée à la transformation des processus Québec, 2014, page : 18.

⁴ مدحت محمد ابو النصر، الادارة بالمعرفة ومنظمات التعلم، المنهل، 2012، ص115.

⁵ جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الادارية، المنهل، 2015، ص98.

وارتبطت أنشطة المكتب بالنظم الالكترونية الرسمية والغير رسمية التي تهتم باتصالات المعلومات من وإلى الافراد داخل وخارج المنظمة¹.

كما عرفها السامراقي بأنها تلك النظم الحاسوبية والمدعومة تكنولوجيا واتصاليا والتي تعمل بتشغيل ادوات المكاتب تكنولوجيا وانجاز معهم المهام والواجبات والاجراءات باستخدام تكنولوجيا الحاسوب وتكنولوجيا شبكات الاتصال والمعلومات، ويمكن الاداريين من الاستفادة من هذه النظم لإنجاز معاملاتهم الادارية بسهولة وسرعة لتوفير الوقت والجهد والتكلفة ولزيادة الانتاجية والفعالية والدقة والاتقان في العمل².

4. نظم دعم القرارات:

تعرف نظم دعم القرار على انه مجموعة متكاملة من البرمجيات، الحزم الجاهزة، ادوات المعالجة، تتفاعل مع البيانات والمعلومات لتقديم الحلول المقترحة³.

كما عرف على انه نظام معلوماتي مبني على شبكات الحاسب الالى، ويوفر للمديرين الوصول السهل والسريع للمعلومات الداخلة والخارجة التي يحتاجونها⁴.

ونظام دعم القرار المصمم جيدا هو برنامج يساعد صانعي القرار على استخراج معلومات مفيدة من البيانات الخام والوثائق والمعرفة الشخصية، ونماذج الاعمال من اجل تحديد مشكلات وحلها واتخاذ الاجراءات⁵.

¹ ليث سعد الله حسين، مرجع سبق ذكره، ص22.

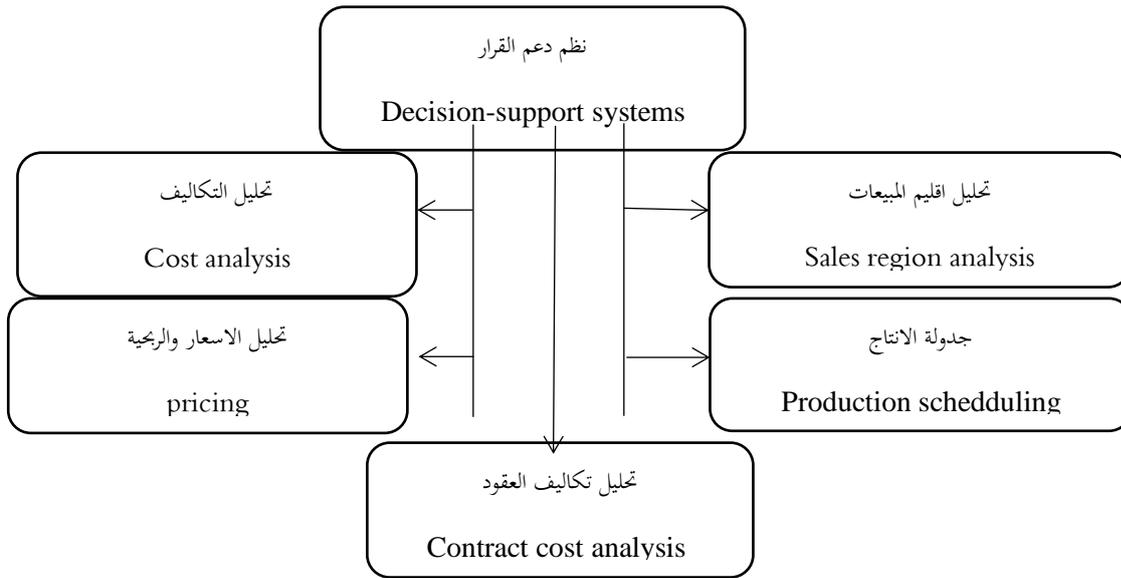
² بوجنان توفيق وآخرون، نظم المعلومات الادارية ودورها في رفع مستوى الانتاجية دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الاردنية، مجلة الدراسات التسويقية وادارة الاعمال، المجلد01، 2017، ص123.

³ رمزي عاطف مطر، حسين بشير محمد حسن محمد، اثر جودة مخرجات نظم دعم القرار على عملية صنع القرار -دراسة حالة جامعة البطانة، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة البطانة - السودان، المجلد02، العدد02، 2021، ص230.

⁴ شيروف خالد، كرم مارد، اثر نظم دعم القرارات DSS على اتخاذ القرار بوزارة المواد المائية بالجزائر: دراسة حالة بالمديريات المركزية للوزارة، مجلة هيروودوت للعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، المجلد06، العدد03، 2022، ص259.

⁵Zerrouni Mustapha, Mme Hank Said, système d'information et intelligence économique, journal de « recherche économique », université de Saad dahlab Blida, vol : 06, 2012, page : 31.

الشكل رقم 02: نشاطات دعم القرار.



المصدر: عامر إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية، 2009، ص82.

خصائص نظم دعم القرار:

وتتمثل في¹:

- (1) - يوفر نظام الدعم للمديرين فالنظام لا يمكن ان يحل محله او يكون بديلا عن صانع القرار بل يركز على الاجراءات الغير روتينية في المشكلة بهدف الوصول الى تقديم الاسناد والدعم في عملية صنع القرار.
- (2) - يجب التمييز بين نظام دعم القرارات وادوات الحاسوب من البرامج والاجهزة التي تجعل هذا النظام ممكنا فنظم دعم القرارات هو وضع هذه البرامج والاجهزة موضع التطبيق.
- (3) - لا يغني نظام الدعم صانع القرار عن اللجوء الى الحكم والتقدير الشخصي، اذ لا يمكن اخضاع عملية صنع القرار الى التحليل الكمي.
- (4) - يتم اتخاذ القرار من خلال تفاعل متخذ القرار والنظام.

المكونات الاساسية ل نظم دعم القرار²:

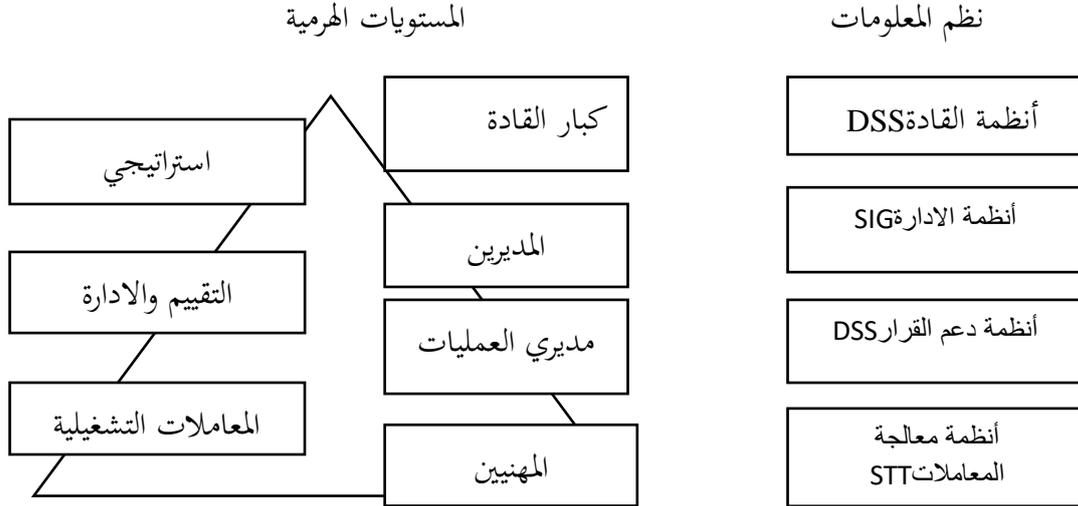
1. نظام ادارة قواعد البيانات DBMS: يخزن كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بالقضايا التي تم تصميم DSS من اجلها، ويوفر هياكل بيانات منطقية التي يتفاعل معها المستخدمون.
2. نظام ادارة قاعدة النموذج MBMS: الغرض منه تحويل البيانات من DGMS الى معلومات مفيدة.

¹ زياد حمد القطرانة، اساليب القيادة واتخاذ القرارات الفعالة، المنهل، 2017، ص143.

² Yousfi imane, dayyat rasha, the impact of decision support systems on decision-making quality: evidence from banks, scientific review of economic future, volume:10, n°:01, 2022, page:189.

3. نظام توليد وإدارة الحوار: DGMS النتيجة الرئيسية للتفاعل مع نظم دعم القرار حيث تتمثل المسؤولية الرئيسية ل هذا النظام في زيادة قدرة المستخدم النظام على استخدام نظم دعم القرار. يوضح الشكل التالي انواع النظم في كل مستوى من المستويات الادارية:

الشكل رقم 03: نظم المعلومات حسب المستويات الهرمية



Source :pierre voyer, tableaux de bard de gestion et indicateurs de performance, presses de l'université du qué bec, 2011, page :320

المطلب الثالث: ادوار نظم المعلومات:

• دور نظم المعلومات الادارية في الإدارة:

تضمنت نظم المعلومات نشاطين في تسهيل العملية الادارية:¹

• انشاء التقارير:

يمكن تقسيم القرار الادارية الى اربعة أنواع:

1. التقارير المجدولة وهي التي تنتج بصفة دورية لتوفير احتياجات المنظمة.
2. التقارير الغير مجدولة وهي التي يتم فيها انتاج التقارير عند طلبها بواسطة المستخدم.
3. التقارير الاستثنائية وتهدف الى تقديم المعلومات التي تتطلبها حالات وظروف غير متوقعة.
4. التقارير التفصيلية وهي تلك التقارير التي تستخدم في المستويات التشغيلية.

¹ حسين بشير حسن محمد، دور مكونات نظم المعلومات الادارية على جودة التقارير الادارية في الصناعة السودانية - دراسة حالة مصنع سكر الجنييد، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، جامعة البطانة - السودان، المجلد 07، العدد 03، جوان 2021، ص58.

• عمليات الاستفسار: هو بديل للتقارير الخاصة وعلى المديرين ان يوازنوا بين مميزات وعيوب كل طبقة.

ويساهم نظام المعلومات في تطوير الاداء الاداري من خلال¹:

1. يعمل نظام المعلوماتي في زيادة وعي وإدراك الإدارة العليا مما ينعكس ايجابا على تطوير الاداء.
2. ضرورة توفير الادارة العليا الامكانيات المادية والفنية لاستخدام نظم المعلومات.
3. توفير المعلومات الصحيحة حول موارد المؤسسة من اجل التنسيق بينها.
4. ضرورة بناء المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات.
5. الاستعانة بنظام المعلومات الاداري في اتخاذ القرارات.

• دور نظم المعلومات في المنشأة:

اهم دور لنظم المعلومات ويتمثل في عمليات التشغيل في المنشأة ودعم القرار الاداري والميزة التنافسية، وادخال الانترنت وكافة مفاهيم الاقتصاد الالكتروني للمنشأة، كما يلعب دورا هاما في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وامكانيات وقدرات الاجهزة الادارية وحيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور اساليب جديدة في اتخاذ القرار².

حيث يلعب نظم المعلومات دور في اتخاذ القرار وذلك لان متخذ القرار في بعض الاحيان لا يستطيع الحصول على المعلومات نتيجة لنقصها او عدم توفرها او عدم استطاعته الحصول عليها لان تكلفة جمعها عالية جدا³.

كما يلعب نظم المعلومات دورا هاما في دعم الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة ويشمل هذا الدور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير المنتجات والخدمات والقدرات التي تعطيها التكنولوجيا للمؤسسة في تحقيق ميزة تنافسية لمواجهة القوى التنافسية عبر السوق المحلي والخارجي، ونظم المعلومات الاستراتيجية تساعد المؤسسة من خلال الادوار الاساسية لها المتمثلة في تحسين الكفاءة الانتاجية، المساهمة في تحقيق الابداع في العمل، بناء موارد تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية⁴.

¹ الحارث عبد المنعم احمد حمد النيل، نظم المعلومات الادارية، كلية الاقتصاد والادارة جامعة شندي، 2019، ص ص، 57، 56.

² فايز ابو عامرية واخرون، دور استخدام نظم المعلومات على الاداء في منشآت الحجر والرخام فلسطين، جامعة فلسطين الاهلية بيت لحم فلسطين، ص ص 114، 115.

³ ابو غليظة الهام، اهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع الحروفقات بسكيكدة، مجلة الباحث، جامعة 20 اوت 55 سكيكدة - الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، عدد 13، 2013، ص ص 117، 118.

⁴ معراج هواري، يوسف وينتن، دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية: دراسة في القطاع الصناعي الجزائري، جامعة عمار ثليجي الاغواط، المجلد، 14، العدد 02، 2004، ص ص 37، 38.

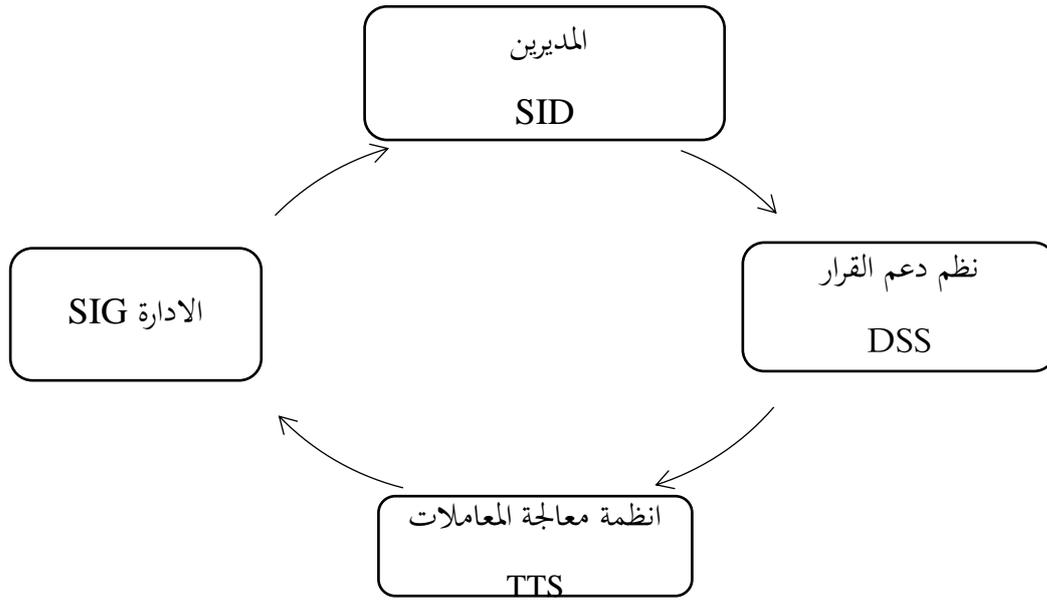
المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات بتكنولوجيا المعلومات:

يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات بصورة متبادلة ومترادفة مع مفهوم نظم المعلومات وربما نجد البعض من يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات لكنه يقصد نظم المعلومات الحاسوبية وهكذا يحدث التباس كثير في فهم المعنى العلمي لها والحقائق التي تتعامل معها في حياتنا وعملنا، ومع ذلك نرى البعض يستعمل عن قصد واصدار مصطلحات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات للدلالة على معنى واحد دون التمييز بينهما¹.

غير ان الحال ليس على هذا النحو: ويرجع هذا الى ان نظم المعلومات تعتمد على التكنولوجيا وعلى اشياء اخرى، مثل الاشخاص والاجراءات. وهكذا وببساطة، فان تكنولوجيا المعلومات تدور حول اسئلة الماهية الخاصة بالنظم على سبيل المثال: ما هو الذي يوفر القدرة على المعالجة؟ اما نظم المعلومات فتدور حول نظم الكيف والسبب على سبيل المثال: كيف ندير النظام؟ لماذا نقوم بذلك؟².

والمثير للاهتمام دمج الانظمة بطريقة تجعل المعلومات تتدفق بسهولة بين الاجزاء المختلفة للمؤسسة وتوفر للإدارة نظرة عامة على الانشطة والاداء العام للشركة. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 04: العلاقة المتبادلة بين فئات الانظمة.



Source : Jane toudoun, Kenneth toudoun, management des systèmes d'information, Pearson, 2010, page53.

1 سعد الله حسين، نظم المعلومات الادارية mis، ادارة اعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018، ص54.
2 ستيف بنسون، نظم المعلومات الادارية، مجموعة النيل العربية، 2020، ص47.

خلاصة الفصل:

مما سبق يمكننا ان نخلص الى ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر اداة جد هامة وضرورية، في معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها بفعالية وسرعة عالية وبصورة متطورة وبأقل تكلفة، من اجل استغلالها واستثمارها في شتى المجالات، مما جعلها ذات اهمية بالغة في عصرنا الحالي وقد شهدت عدة تطورات منذ ظهورها الى الوقت الراهن وذلك نتيجة التراكمات المعرفية التي حصلت عبر العصور.

انتشر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد التطورات التي شهدتها، عدة مجالات كالتجارة الالكترونية، الصحة الالكترونية، الحوكمة الالكترونية، التعلم الالكتروني، كما طبقت في ادارة المعرفة وفي تسيير المكتبات واصبحت معتمدة بشكل كبير جدا في المنظمات.

تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مجموعة من المكونات التي تعتبر العمود الفقري لاستخدامها منها المكونات المادية، البرمجيات، الشبكات الاتصالية، والمهارات البشرية، وتمثل مجموع هذه المكونات البنية الاساسية لها.

ويمكن اعتبار نظم المعلومات على انها مجموعة من المكونات والافراد والاجهزة التي تتفاعل فيما بينها من اجل انتاج معلومات محددة وخاصة اتخاذ القرار ونظام المعلومات المبني على الحاسب ما هو الا نظام معلومات يعتمد على معدات وبرمجيات الحاسوب في معالجة واسترجاع المعلومات هذا الذي اعطى علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات.

وتتميز نظم المعلومات بأهمية كبيرة لأنها تعتبر وسيلة اتصال بين مختلف المستويات الادارية وتزود الادارة باحتياجاتها المطلوبة.

الفصل الثاني

تمهيد:

تواجه مختلف المؤسسات مواقف ومشاكل تحتاج الى اتخاذ قرارات بشأنها. وتتفاوت من حيث الاهمية والصعوبة فبعضها روتينية بسيطة واخرى تركز عليها الكثير من الامور ويتوقف عليها نجاح وفشل المنظمة، الراجع على قدرة وكفاءة الاداريين وفهمهم للقرارات الادارية واساليب اتخاذها وبما لديها من مفاهيم تضمن رشادة القرارات الادارية وفعاليتها، فعملية اتخاذ القرار تعتمد بشكل اساسي على منظومة معلومات متبعة في جمع المعلومات ومعالجتها وبنها من قبل صناع القرار لان هذه العملية هي عملية مركبة تتضمن عدة مراحل لكل منها معايير الخاصة، وعلى اثرها تتولد توليفة من البدائل الممكنة للحل، فاتخاذ القرار يعتبر احد البدائل ويتطلب الحدس البشري عند فحص افضلية ما يترتب على كل بديل، وعلى الفرد ان يراقب ويتابع نتائج قراراته وبالكيفية المطلوبة.

وتطور نظم المعلومات الادارية المعاصر، قد أسهم في دعم عملية صنع القرارات ضمن المنظمات الادارية بمختلف نوعياتها واهدافها. ولإعطاء صورة موضحه لاتخاذ القرارات قمنا بتقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الاول: ماهية اتخاذ القرار

المبحث الثاني: اساليب ونماذج ومعوقات ومقومات اتخاذ القرار.

المبحث الأول: مدخل عام حول اتخاذ القرار:

سيتم في هذا المبحث التحدث على العناصر الأساسية للقرار بشكل عام والمتمثلة في:

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار:

الفرع الأول: تعريف اتخاذ القرار:

-تعريف القرار: هو عملية اختيار بديل واحد من بين بديلين أو أكثر للتعامل مع مشكلة أو موضوع معين¹.

يعني التوصل الى نتيجة أو حل لمشكلة قائمة أو لمواجهة مواقف محتملة الحدوث أو لتحقيق اهداف مرسومة².

-تعريف اتخاذ القرار:

تعددت آراء الكتاب في تعريفهم لاتخاذ القرار بحيث أصبح لكل واحد منهم مفهومه الخاص، حيث عرف نيقرو اتخاذ القرار بأنه "الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين"³.

كما عرف على انه "عمل يومي وموضوعي يسعى الى اختيار البديل الأفضل في ظل ظروف الداخلية والخارجية وذلك عن طريق المفاضلة بين البدائل"⁴.

حيث يعتمد اتخاذ القرار الفعال على توفير المعلومات ذات الصلة والأدوات المناسبة لذلك، وامتلاك معلومات مفيدة وأكثر من المنافسين واعدادها مسبقا واتخاذها عندما يحتاجها المستخدم بتنسيق مفهوم هي أهداف مهمة للغاية⁵.

كما عرفه جاك ميلز على أنه "سلوك بشري يسمح بالاختيار في حالة المعلومات الجزئية، والقرار عبارة عن مجموعة من الإجراءات المختارة بعقلانية من بين الاحتمالات المتاحة، لتقليل معدل عدم التوافق المتصور في مشكلة معينة

¹ كبيش عبد الله، الفينحي عبد الحق، الادارة الالكترونية ودورها في عملية اتخاذ القرار: دراسة تحليلية لآراء الموظفين بمؤسسات التامين بالجلفة، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة احمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت - الجزائر، مجلد 07، عدد02، 2021، ص 715.

² لعياض عبد الحكيم، نظم المعلومات وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار لدى مدرءا المركبات الرياضية لولايي برج بوعريريج والمسيلة، مجلة علمية دولية محكمة تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي-جامعة الجزائر 03، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة سوق اهراس، المجلد 10، العدد 01، 2019، ص217.

³³ تلايحية نورة، بوغليطة الهام، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية لشركة سوناطراك بسكيكدة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الاغواط، المجلد 04، العدد02، ماي 2013، ص144.

⁴ يحياوي محمد، فوكراش زوييدة، دراسة تحليلية لاتخاذ القرارات الادارية وناثيرها على التسيير الاداري بفريق وفاق اولمي الشلف لكرة طائرة سيدات، مجلة الابداع الرياضي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد19، جوان 2016، ص33.

⁵ Boutouhami sara ,zeddigha ismahane ,système d'aide à la décision: ou til d'analyse multidimensionnelle utilisant la technologie olap

ويفترض هذا الاختيار ان المعلومات يتم التعامل معها وفق معايير معينة¹.

كما يعرف ظاهر لكلا لدة عملية اتخاذ القرار على انها " تحليل وتقسيم لكافة المتغيرات المشتركة والتي تخضع بعملها للتدقيق والتمحيص، بحيث يتم إدخالها واخضاعها للقياس ومعدلات البحث العلمي والنظرية العلمية والأساليب الكمية، والإحصائية للوصول الى حل او نتيجة، وأخيرا الى استنتاجات وتوصيات لوضع الحلول في مجال التطبيق العلمي وحيز التنفيذ"².

وبالتالي فالقرار واتخاذ ما هما الا انعكاس لسلوك مستقبلي ونتائج متوقعة ستترتب على هذا السلوك³.

الفرع الثاني: أهمية اتخاذ القرار:

تعد عملية اتخاذ القرار خاصية من خصائص الكائن البشري الذي ميزها به الخالق عن بقية الكائنات، وبالتالي فقدرة الفرد على تحسين المخرجات تتوقف الى حد كبير على قدرة الفرد على اتخاذ القرار الملائم، ويرى نوفل وأبو عواد ان هناك أسباب تقف وراء أهمية اتخاذ القرار، وهي⁴:

- هناك مجموعة من الخيارات المعقدة التي تتطلب منا القيام باتخاذ القرار.
- فرص اتخاذ القرار متنوعة ومتدرجة من حيث السهولة والصعوبة.
- هناك ظروف متعددة تحيط بعملية اتخاذ القرار لا بد من ادراكها، لتحسين اتخاذ القرار.

وتظهر أهمية اتخاذ القرار وذلك لأنه مرحلة من المراحل المهمة التي تؤدي الى تحقيق الأهداف المقصودة⁵.

وهو عملية أساسية في الإدارة لذلك ان عملية اتخاذ القرار تكاد تكون العملية التي تميز مديرا عن غيره واما مديرا ناجح او فاشل⁶.

كما تنتج أهمية اتخاذ القرارات بارتباطها الشديد بحياتنا اليومية في الافراد والجماعات

أهمية اتخاذ القرارات على مستوى الفرد: لأنها تبرز من خلال القرارات التي يتخذها الفرد في حياته اليومية. والتي يتأثر ويؤثر بها¹.

¹ Ali bouacha mohamed, l'effet de la stabilite de la prise de decision sur la performamance com de la grande entreprise – the effect of stability in desion-making on commercial performance – the case of the large corporation, univsité alger 03 , volume: 05, n°:01, 2merciale – cas 021, page:533.

² بلفكرات رشيد، بن زعمة عبد القادر، دور المشاركة في اتخاذ القرار الاداري في المؤسسة، مجلة الساوره للدراسات الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03، المجلد 04، العدد03، سبتمبر 2019، ص176.

³ ياسر احمد عربيات، المفاهيم الادارية الحديثة، المنهل، 2008، ص77.

⁴ عباس جواد، الجزاعي الركابي، اتخاذ القرارات التربوية والادارية بين الواقع والطموح، المنهل، 2018، ص81.

⁵ هاشم السامرائي، إدارة والاعمال المزرعية، دار البازوري للنشر والتوزيع، 2016، ص20.

⁶ صبرينة ترغيني، واقع تطبيق الادوات المساعدة في اتخاذ القرار الاستراتيجي: دراسة حالة ملبنة ومجينة بودواو-ولاية بومرداس، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة احمد بوقرة – بومرداس، المجلد 11، العدد01، 2018، ص112.

أهمية اتخاذ القرارات على مستوى الجماعة: أنها تبرز من خلال تأثير سلوك الفرد الذي هو عضو المجموعة الصغيرة، بسلوك الافراد أعضاء الجماعات الإنسانية التي ينضم اليها، وذلك لتحقيق اهداف مشتركة من خلال اتخاذ قرارات جماعية، لحل مشكلاتهم².

الافراد مقابل المجموعات في عملية اتخاذ القرار: لا يوجد هناك اتفاقية عالمية فيما يتعلق بالتأثيرات في عمل المدراء كمتخذي قرار منفردين او كأعضاء في مجموعة حيث ان عدد من الدراسات السابقة تعطي الكفة لاتخاذ القرار الجماعي، على اية حال بعض الباحثين يشيرون الى الاضرار المحتملة لهذا الاجماع، فمنهم من يعتقد ان القرار الفردي أفضل من القرار الجماعي وهناك أيضا من أكد ان عددا من الافراد على استعداد للمخاطرة، كأعضاء بمجموعات بدلا من المخاطرة لوحدهم³.

المطلب الثاني: مراحل اتخاذ القرار:

قبل الولوج في تفاصيل وخطوات صنع القرار، لابد لنا ان نشير الى ان كل عملية اتخاذ القرار لا بد لها وان تمر بمثل هذه الخطوات فعلا، والتي يعتبرها البعض بمثابة الاطوار التي يمر بها القرار حتى يظهر ويولد⁴. ويمكن تلخيصها في:

- 1) تحديد المشكلة: ان هذه الخطوة تقوم بتحديد المشكلة او المسألة دون اتهام أي طرف من الخطوات بأنه سبب في المشكلة، فعند تحديد المشكلة يجب التعمق في دراستها لمعرفة جوهر العملية الحقيقية⁵.
- 2) تحليل وترتيب البدائل: بعد تحديد المشكلة بوضوح وتدقيق فيها يتم البحث عن حلول بديلة تكون واحدة على الأقل قابلة للتطبيق⁶.

ويتم الوقوف فيها على⁷:

- مدى وجود سياسة للتحليل والتدريب.
- مدى التزام بمرور المقترح على المستوى الإداري.
- مدى وضوح المعايير المفاضلة للمشاركة في صنع القرار.

¹ ايمان عباس الحفاف، الذكاء الانفعالي: تعلم كيف تفكر انفعاليا، المنهل، 2013، ص430.

² ابراهيم العديلي، فن الادارة الحديثة، المنهل، 2018، ص107.

³ زياد حمد القطرانة، اساليب القيادة واتخاذ القرارات الفعالة، المنهل، 2017، ص138.

⁴ فريد فهمي زيارة، وظائف الادارة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص 140.

⁵ ربيع حسين، اسرار صنع القرار، دار حلم للنشر والتوزيع والترجمة، ص ص86،90.

⁶ Loren, billie cunningham marie, accounting: information for business decision, cengage learning Australia, 2018, page: 36.

⁷ يوسف جغلولي، أثر الثقافة التنظيمية في مراحل صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية، اتخاذ القرار والثقافة التنظيمية، جامعة المسيلة، الجزائر، ص ص126،127.

• مدى الاعتماد على مكاتب خارجية للمفاضلة بين المقترحات.

(3) تقييم البدائل واختيار أفضلها: ويتم وضع معايير ومقاييس لتقييم الحل ووزنه كحل مقبول وكاف للحاجة ام لا¹.

وهذه المعايير التي على أساسها يتم تقييم البدائل قد تكون اقتصادية او سياسية او مالية، او غير ذلك من المعايير ذات الصلة بالمشكلة².

وكذلك يمكن وضع مقاييس لتحديد إيجابيات وسلبيات كل بديل، وذلك من خلال استخدام قبعات التفكير او كورت الإيجابيات او السلبيات³.

(4) تنفيذ اتخاذ القرار:

يعرف اتخاذ القرار على انه نقل القرار الى حيز التطبيق، ويقوم بها أساسا الجهاز الإداري⁴.

ولتنفيذ القرار لابد من اقناع المشاركين والأطراف التي ستقوم بعملية التنفيذ، وعملية الإقناع تتطلب عمليات اتصال بين الأطراف المعنية بالقرار، ويمكن الاعتماد على نظم دعم القرار لأجراء هذه الاتصالات من خلال شبكات الحاسب الالى.

(5) مرحلة تقييم اتخاذ القرار:

ان عملية اتخاذ القرار وتنفيذه لا تعني النهاية، بل تعد عملية تقييم القرار عملية مهمة اذ يبقى صانع القرار يراقب ويقوم النتائج، ويعقد المقارنة بين النتائج الفعلية التي حققها وبين النتائج المتوقعة⁵.

وهنا يتم مراجعة المراحل مرة أخرى والانتباه فيما أضيفت معطيات جديدة او حدث تغيير ثم نقرر بعد إذن وإذا لم يكن القرار مناسباً يمكن عمل فحص جديد⁶.

وهذه الخطوة والمراحل مرتبطة ببعضها البعض، عند التطبيق العملي وتستطيع الجماعة ان تعمل وتفكر في الاتجاه الذي تريده فحدود هذه الخطوات⁷.

¹ منذر صالح جاسم الزبيدي، دور وسائل الاعلام في صنع القرار السياسي، المنهل، 2013، ص117.

² عبد الرحمان بن احمد هيجان واخرون، مبادئ ادارة الاعمال، العبيكان للنشر، 2019، ص110.

³ سالم عبد الله الفاخري، علم النفس العام، مركز الكتاب الأكاديمي، ص23.

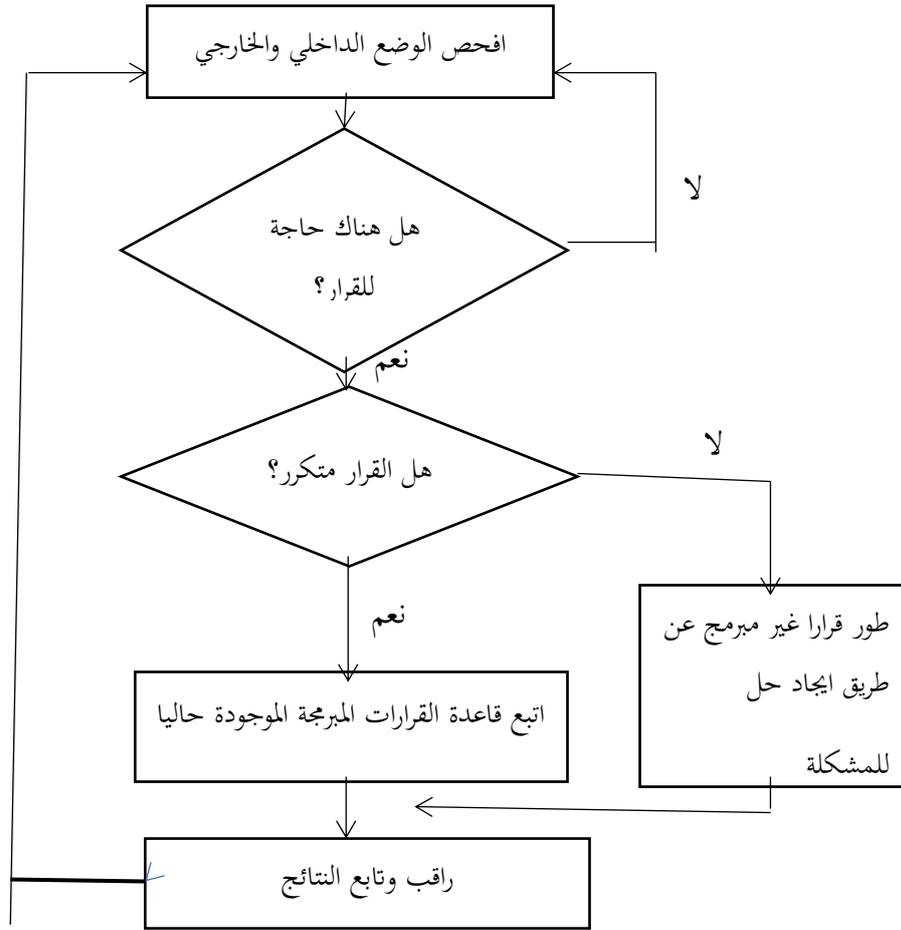
⁴ جواد احمد، دور مراكز الدراسات في صناعة القرار في الدولة الاردنية، مركز الدراسات الشرق الاوسط، 1999، ص69.

⁵ ياسين العيثاوي، صنع القرار السياسي في الولايات المتحدة الامريكية، مركز الكتاب الأكاديمي، 2016، ص44.

⁶ طارق عبد الرؤوف، ايهاب عيسى المصري، صناعة واتخاذ القرار، المنهل، 2016، ص69.

⁷ طارق عبد الرؤوف محمد عامر، التعليم الجامعي، دار البازوري للنشر والتوزيع، 2019، ص11.

الشكل رقم 05: النموذج الاساسي العام لصنع القرار



المصدر: زينب بن التركي، الاساليب الكمية في صناعة القرار، 2009، ص96.

المطلب الثالث: تصنيف القرارات:

تعددت معايير تصنيف القرارات وتباينت وجهات نظر المختصين حول تصنيف القرارات ومن هذه المعايير نذكر ما يلي:

اولا: وفقا لإمكانية البرمجة: حسب هذا المعيار، قسمت القرارات إلى ثلاثة

انواع تتمثل في¹:

-القرارات المبرمجة **programed decisions**: هي قرارات مكونة من قرارات موضوعة مسبقا، مثلا القرارات اليومية الاعتيادية ، وفي هذا نوع من القرارات لا يمر اتخاذ القرار بالمراحل المعروفة سابقا. وانما تحديد المشكلة هو الإجراء المطلوب اتخاذه ضمن معطيات محددة وفي الوقت محدد ويتم التصرف بناء على ذلك وبشكل مباشر.

¹ احمد محمود خلف، دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات الادارية في المنشآت التجارية، المنهل، 2015، ص ص83،84.

-القرارات شبه المبرمجة **semi prograded decisions**: هي القرارات التي تصنع في ظروف لا نستطيع تحديدها مسبقا، ويكون فيها تهديدات من قبل البيئة المحيطة، وقد يكون جزء منها مبرمج ولكنها غير كافية لعملية صنع، حيث تمر هذه القرارات بالمراحل المذكورة سابقا لاتخاذ القرار من أجل حل المشكلة المطروحة ومن أمثلتها: صنع خط انتاج جديد، تعيين موظف جديد، في هذا النوع من القرارات تكون بعض الجوانب معروفة حول المشكلة والبعض الاخر نجهلها.

-القرارات الغير مبرمجة **Non prograded decisions**: هي القرارات المتخذة من قبل صانع القرارات في ظروف غير محددة بشكل مسبق، فهي تصنع بناء على غموض تام حول المشكلة المطروحة، ويحتاج هذا النوع من القرارات إلى دعم ومساندة المدراء من أجل اتخاذ قرار ناجح.

ثانيا: وفقا لأساليب اتخاذه: قسمت القرارات حسب هذا المعيار إلى ثلاث مجموعات كالتالي¹:

-القرارات الكيفية (الوصفية): يطلق عليها أيضا القرارات الشخصية أو الفردية، تتخذ هذه القرارات بناء على التقدير الشخصي للمدير وخبراته واتجاهاته ودراسته للحقائق والامور، ويتأثر هذا النوع من القرارات بالاعتبارات التقديرية الذاتية مثل الاحاسيس وخلفية المدير الذي يتخذ القرار.

-القرارات الكمية (المعيارية)، والعقلانية (المنطقية): تعتمد هذه القرارات على الرشد والعقلانية لمتخذها، والاعتماد على القواعد والاسس العلمية التي تساعد على مضاعفة عائدات وأرباح المنظمة، حيث تتميز هذه القرارات بوضوح الأهداف وموضوعية متخذها وكفاية المعلومات المطلوبة ودقتها، ولا تتطلب الاجتهاد الشخصي إذ أن كل المعلومات متوفرة.

-القرارات الجماعية: هي قرارات ديمقراطية ناتجة عن جهد ومشاركة جماعية بين المدير والموظفين، وتمثل هذه القرارات دعائم للمؤسسة حيث تؤدي الى تماسكها لأن بواسطتها يتمكن الافراد من فهم المشكلة أكثر ومبررات اتخاذ القرار بموجبها.

ثالثا: القرارات المكتوبة والشفوية والقرارات الصريحة والضمنية²:

-القرارات المكتوبة والشفوية: تتمثل في القرارات الصادرة بشكل مكتوب، وتكون بمثابة مستند رسمي من أجل فهم القرار وتفسيره بسهولة، أما الشفوية هي القرارات الإدارية الصادرة بشكل شفوي وتعتبر قرار سليم ومنتجا لجميع اثاره.

¹ علي عبد المجيد، الادارة الحديثة اسس ومبادئ وغايات، وكالة الصحافة العربية، 2021، ص ص127،128.

² محمد هاني محمد، الادارة الاستراتيجية الحديثة، المنهل، 2014، ص215.

-القرارات الصريحة والضمنية: تصدر القرارات الصريحة من قبل المدير بصورة واضحة ومباشرة، أما القرارات الضمنية هي قرارات مستخلصة من مسلك المدير دون التعبير عنها بصراحة وهي قرارات تصدر عن قصد رغم كونها غير صريحة.

رابعاً: حسب طبيعة متخذ القرار: تنقسم القرارات حسب هذا المعيار إلى¹:

-قرارات فردية: تحدد الشخص المخول باتخاذ القرار وفق القوانين والصلاحيات الممنوحة.

-قرارات جماعية: تتخذ هذه القرارات من قبل المنظمات والهيئات ومجالس الإدارة.

خامساً: حسب الظروف البيئية: تنقسم القرارات حسب هذا المعيار إلى²:

-القرار في ظل ظروف التأكد التام: هي الظروف التي يوجد ناتج واحد فقط، لكل حدث وذلك لوجود حالة واحدة من حالات الطبيعة مع وجود كل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، والتي تكون معروفة بتأكيد كامل مع وجود الاستقرار وعدم الغموض، وتكون نتائج هذه القرارات مضمونة ومؤكدة

-القرار في ظل ظروف المخاطرة: يكون احتمال حدوث كل حالة معروف ويمكن تقديره وفي هذه الحالة لا يستطيع متخذ القرار تحديد درجة المخاطرة في قراره بدلالة التوزيع الاحتمالي.

-القرار في ظروف عدم التأكد التام: تتخذ هذه القرارات في ظروف غير مؤكدة على أساس من الغموض الكامل، حيث لا تتوفر معلومات كافية وصحيحة وبالتالي فإن النتائج المتوقع الحصول عليها من هذا النوع من القرارات غير مؤكدة، ولا يمكن صياغتها على شكل توزيع احتمالي، ولذلك يجب على الإدارات تفادي اتخاذ القرارات في ظل ظروف غير مؤكدة أنها قد تؤدي إلى كارثة للمؤسسة.

• سادساً: من حيث أهميتها: تصنف القرارات من حيث أهميتها إلى³:

-قرارات استراتيجية: هي القرارات التي يمتد تأثيرها على المدى الطويل ويكون مسؤول عنها مديرو الإدارة العليا، وهي غير تكرارية تتميز بارتفاع درجة المخاطرة وتتطلب قدراً عالياً من مهارات صنع القرار ودقة وعمق التحليل.

-قرارات روتينية: هي قرارات خاصة بالمواقف المتكررة أو اليومية وهي عادة قرارات صغيرة غير مهمة، مثل قرار شراء جهاز معين أو قرار تحديد السكن.

¹ السعيد مبروك إبراهيم، المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي، المنهل، 2012، ص 229.

² طارق عبد الرؤوف عامر، ايهاب عيسى المصري، صناعة واتخاذ القرار، المنهل، ص 29، 30.

³ حاتم عبد المنعم، احمد عبد اللطيف، تقييم الاثر البيئي لمشروعات التنمية والقرارات من المنظور الاجتماعي، المنهل، ص 187.

-قرارات تكتيكية: هي قرارات قصيرة الأجل تتم على مستوى الإدارة الوسطى والتنفيذية وهي تقل نسبيا في أثرها ومدى خطورتها.

● سابعاً: بالنسبة للوظائف الأساسية للمنشأة: تصنف القرارات حسب هذا المعيار الى¹:

-قرارات متعلقة بالإنتاج: مثل حجم الإنتاج وحجم المصنع وتصميمه الداخلي وطرق الإنتاج وإجراءات الشراء وكمية المخزون وطرق دفع الأجور... الخ.

-قرارات متعلقة بالمبيعات: مثل تحديد الأسواق ومواقع مكاتب البيع وتغليف المنتجات والعلامة التجارية المستخدمة و منافذ التسويق والسعر ونوع المبيعات والاعلانات... الخ.

-قرارات تتعلق بالتمويل: مثل الهيكل المالي وشروط الائتمان ومقدار راس المال وطرق الحصول على الأموال الجديدة وتوزيع الأرباح وخطط إعادة التمويل والاندماج والتصفية واجراءات المحاسبة... الخ.

-قرارات تتعلق بالأفراد: مثل مصادر الحصول على القوة العاملة وأساليب الاختيار والتدريب وتحليل العمل واستخدام نظام الإضرابات ومعالجة التأخير والغياب وأسس دفع الرواتب وطرق الترقية... الخ

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

تعبر عملية اتخاذ القرار نقطة انطلاق جميع الانشطة داخل المنظمة، وتواجه هذه العملية العديد من القيود والعوامل التي تؤثر عليها حيث نذكر منها ما يلي²:

● عوامل خارجية: تتأثر عملية اتخاذ القرار بعوامل البيئة المحيطة بها سواء بشكل مباشر او غير مباشر ومن هذه العوامل نذكر:

-عوامل اقتصادية: تتمثل في المستوى العام للنشاط الاقتصادي العالمي من حيث موقف الدورات الاقتصادية والاتفاقيات والتكتلات العالمية ومعدلات التبادل، وحالات التضخم والانكماش ومستويات القدرة الشرائية للنقود والسياسات المالية والنقدية للدولة.

-عوامل اجتماعية: يشمل الاتجاهات والقيم وانماط السلوك السائدة في المجتمع والتي تؤثر في مستوى الافراد.

-عوامل واقعية: تتمثل في الحقيقة والواقع المحيط بعملية اتخاذ القرار، وما ترجحه تلك الحقيقة من وسيلة او بديل على بديل.

¹ احمد رجب، الادارة وفن اتخاذ القرار، وكالة الصحافة العربية، 2023، ص28.

² مدحي عثمان، اهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرار، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير - جامعة البليدة02، العدد13، 2018، ص ص238،239.

-عوامل تكنولوجية: تتمثل في وجود نظام فعال للاتصالات وشبكة المعلومات على المستوى الوطني تساعد على تدفق المعلومات بين المنظمات.

• عوامل داخلية: اضافة الى العوامل الخارجية التي تتأثر بها عملية اتخاذ القرار فهي ايضا تتأثر بجملة من العوامل الداخلية التابعة من داخل المنظمة وتتمثل¹:

-اهداف المنظمة: تشكل اهداف المنظمة محور التوجيه الاساسي لكل القرارات، لذلك فان كل قرار يتخذ فهو فالنهاية يسعى الى تحقيق هذه الاهداف. وبالتالي فان بؤرة الاهتمام في عملية اتخاذ القرار هي اختيار أحسن الطرق والبدائل التي يمكن ان تحقق اهداف المنظمة.

-الضغوط: تتمثل في مجموعة من السلوكيات والتفاعلات الانسانية التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار بطريقة غير مباشرة.

-عوامل سلوكية: يتأثر متخذي القرار بمجموعة من العوامل السلوكية، وهذا يؤثر بدوره على كفاءة وفعالية القرار ومن هذه العوامل نذكر:

*الدوافع: هي حالة نفسية توجه السلوك الى هدف معين، وهي قوة داخلية تنبع من داخل الفرد، ويمكن اعتبارها من اهم المتغيرات الرئيسية المؤثرة على رفع درجة استغلال الطاقة الكامنة لمتخذ القرار لكونها القوة المحركة لسلوك الانساني.

*القلق والصراع: هو شعور متخذ القرار بعدم التأكد من قراره، ويتوقع مواجهة اخطار مما يؤثر هذا على سلوكه ما إذا كان يميل الى تحقيق الانجازات او تفادي الفشل.

*الاتجاهات: تشمل مجموعة المعتقدات والمشاعر والميول السلوكية التي يحملها الفرد بخصوص موضوع معين.

• العوامل ذاتية: تشمل هذه العوامل الصفات المرتبطة بمتخذ القرار في حد ذاته وتتمثل في ما يلي²:

-الخصائص الشخصية: هي جملة الصفات المتعلقة بمتخذ القرار، والتي تؤثر على اسلوب صياغة قراراته وكيفية التعامل معها حيث يكتسبها من مراحل حياته المختلفة.

-النظام العقيدي والقيمي لصانع القرار: يقصد به مجموعة العقائد والقيم التي تتكون لدى صانع القرار من البيئة الخارجية وتتميز هذه العقائد بالترابط فيما بينها حسب ما يراه صاحبها، بحيث تشكل لديه نظاما عقائديا يساعده على ضبط المعلومات الممكن قبولها واستيعابها من البيئة الخارجية.

¹ المرجع نفسه، ص 239.

² احمد عارف الكفرانة، العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار في السياسة الخارجية، مجلة دراسات دولية، العدد 42، 2009، ص 38، 21.

-الايديولوجيا: تلعب ايديولوجية متخذ القرار دورا مهما في عملية صنع القرار في السياسة الخارجي، فالايديولوجية تسهم في تحديد الكيفية التي ينظر بها صانعو القرار الى العالم الخارجي وتحدد لهم الاداة التي يفسروا بها الواقع، وتقييمهم بها حيث ينسجم هذا التفسير مع المبادئ والمفاهيم التي يؤمنون بها.

• العوامل السياسية: تتمثل هذه العوامل فيما يلي¹:

-النظام السياسي والاقتصادي: ترتبط عملية اتخاذ القرار مع طبيعة النظام السياسي لدولة من حيث كونه ديمقراطي او غير ديمقراطي، كما ترتبط بالنظام الاقتصادي كالشروات الطبيعية لدولة والطاقات الانتاجية وكلاهما يؤثران على عملية اختيار البدائل المطروحة.

-جماعات الضغط: هي منظمات تضم مجموعة من الناس ذات مصالح مشتركة باختلاف انواعها، تقوم بالضغط على صانعي القرار في السلطة من اجل تحقيق اهدافها.

-الازمة السياسية لدولة: تؤثر الازمة السياسية بشكل مباشر على صناعة القرار، حيث تعرقل عملية جمع المعلومات والبدائل.

¹مرجع سبق ذكره، ص22.

المبحث الثاني: معيقات ومقومات اتخاذ القرار:

هناك العديد من الأساليب التي يمكن ان يقوم بها متخذ القرار وذلك باستعمال نماذج مختلفة للوصول الى قرار فعال، لكن ليس دائما يكون القرار صحيح فالمسؤول قد تعترضه بعض المعوقات والتي تؤثر على فعالية عملية اتخاذ القرارات، وهذا ما سنتحدث عنه في هذا المبحث.

المطلب الأول: أساليب اتخاذ القرارات:

يحدد أسلوب القرار بشكل عام سلوك المدير في وقت اتخاذ القرار، وهذا يعني طريقته في معالجة جميع المعايير الموجودة في سياق معين والتي تدفع الى اختيار قرار معين "كل صانع قرار ينطوي على مجموعة من الخصائص الشخصية في حله لمشكلة ما"¹.

وتتمثل هذه الأساليب في:

1 الأساليب التقليدية (الغير كمية):

- **الحكم الشخصي:** هذا الأسلوب في اتخاذ القرار يعتمد على قدرة الفرد على النظر للموقف وتقديره، وبالتالي يستند اتخاذ القرار على أسس شخصية، حيث يستند الفرد في حكمه على خبرته وخلفيته المعرفية وتجاربه السابقة².
- **الآراء:** ان الاعتماد على الآراء الخارجية هو أسلوب ديمقراطي لاتخاذ القرار، وهو أسلوب لا ينتهجه كل المديرين، لذلك فان القرار مبني على المشاركة وإعطاء الرأي يشجع العناصر المعنية بتنفيذه، ولكن قد لا يكون هذا الأسلوب هو المناسب عند اتخاذ القرارات العاجلة³.
- **التجربة:** يعتبر أسلوب التجربة من الأساليب المهمة التي استخدمت في اتخاذ القرارات في بداية الاعمال ومازال متبعاً⁴.
- كما يبرز من أسلوب التجربة الكثير من العيوب، تشمل استهلاك الموارد وفقدان الوقت وبعثرة جهود
- متخذي القرار. لكونها لا تأتي بحل جذري للمشكلة وربما تزيد من تعقيدها وعدم حلها ولكنها تعطي للشخص القائم بها التعلم من أخطائه⁵.

¹ Malika boudjema, la perception de la prise de decision chez les managers algeriens dans les filiales multinationales, the perception of decision making among algerian managers in multinational subsidiaries, echec alger, revue des sciences commerciales, laboratoire permanan (algérie), vol.21n°02: décembre 2022.

² محمد البشير ابراهيم احمد، ورقة علمية بعنوان اساليب المحاسبة الادارية الحديثة ودورها في اتخاذ القرارات الادارية: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بالسودان، مجلة الباحث للعلوم الاقتصادية والاجتماعية - جامعة الجلفة، المجلد 04، العدد 08، ص 145.

³ سحنون فاروق، لعجالي عادل، واقع تطبيق الاساليب الكمية لاتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة سطيف 01- الجزائر، العدد 2017، ص 17، ص 461.

⁴ السعيد مبروك ابراهيم، المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي، المنهل، 2012، ص 222.

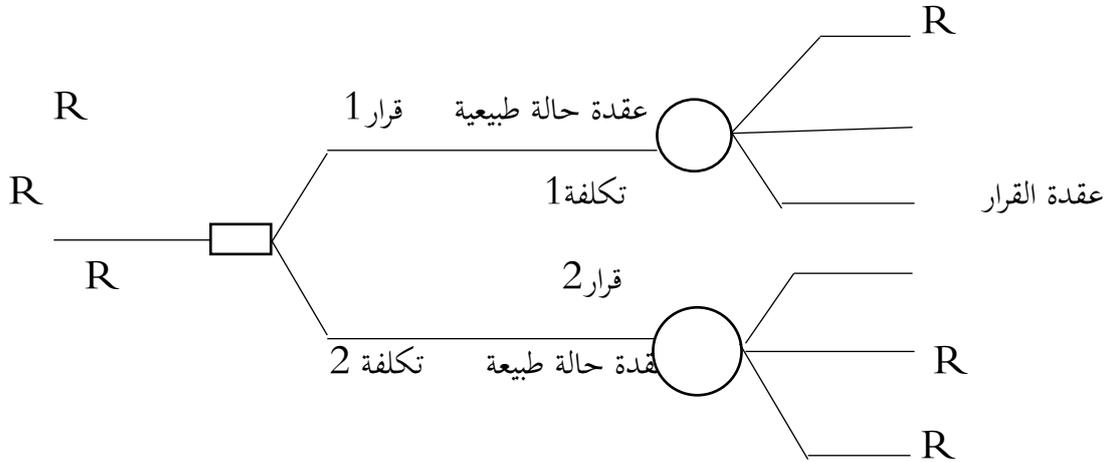
⁵ محمد هاني محمد، الادارة الاستراتيجية الحديثة، المنهل 2014، ص 220.

2 الأسلوب العلمي (الكمي):

- أسلوب النموذج الاحتمالي: حيث يعتمد على القيمة المتوقعة الأكثر احتمالاً للمفاضلة بين عدة بدائل، وتستخدم نظرية الاحتمالات في اتخاذ القرار في ظل ظروف عدم التأكد التام أو المخاطرة، أي الظروف التي يكون فيها متخذ القرار غير متأكد تماماً من نتيجة الاخذ بديل معين¹.
 - أسلوب شجرة القرارات: تستخدم هذه التقنية في التصنيف لاكتشاف المعايير التي تسمح بتقسيم افراد المجتمع الى n فئات محددة مسبقاً، ويجب ان يعرف كيفية اختيار المتغير الذي يفصل بشكل أفضل بين افراد كل فئة².
- وهناك أربعة فروض أساسية عند تحليل شجرة القرار وهي³:
- (1) الهيكلية لشجرة البناء القرار.
 - (2) الاحتمالات.
 - (3) القيم الشرطية.
 - (4) القيم المتوقعة.

ويمكن تمثيل شجرة القرار بالشكل التالي:

الشكل رقم 06: شجرة القرارات.



المصدر: داود غديري واخرون، أثر استخدام نماذج التحليل القرار كأسلوب كمي مساعد على ترشيد عملية اتخاذ قرارات الانتاج في المؤسسة الصناعية، 2022، ص 96.

¹ ايهاب عبسي المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، القيادة التربوية ومهارات الاتصال، المنهل، 2013، ص 171.

² Stéphane tufféry, data mining et statistique décisionnelle: l'intelligence des données, tchnip, 2012, page: 593.

³ شوقي ناجي جواد، المرجع التكاملي في ادارة الاعمال: منظور كلي، المنهل، 2010، ص 190.

الجدول رقم 01: يوضح رموز شجرة القرار.

| الرمز | الشرح |
|---|--|
|  | المواقع التي يتم اتخاذ القرار فيها. |
|  | العقد الدائرية التي تظهر فيها حالات الطبيعة. |
|  | سيهم يوضع عليه الاحتمالات المتوقعة لحالات الطبيعة. |
| R | العائد المتوقع من كل بديل. |

المصدر: داود غديري وآخرون، أثر استخدام نماذج التحليل القرار كأسلوب كمي مساعد على ترشيد عملية اتخاذ قرارات الانتاج في المؤسسة الصناعية، 2022، ص96.

• البرمجة الخطية: هي أي مشكلة قرار تهدف الى التعظيم او التندنية، ويجب ان يفترض فيها متغيرات القرار القابلة للقياس الكمي¹.

-صياغة البرنامج الخطي المزدوج:

وذلك وفق عدة خطوات²:

- (1) إذا كان الأساس هو مشكلة تعظيم مقيدة من النوع الأدنى او ما يعادله، فان الثنائي هو مشكلة تصغير مقيدة من النوع أكبر او يساوي.
- (2) نقوم بتحويل القيود بالطريقة التي تجعلنا نحصل على التعظيم تحت القيود من النوع أكبر او يساوي.
- (3) لأي قيد من الأساس نربط المتغير بالثنائي، واي متغير من الأساس نربط القيد بالثنائي.
- (4) نكتب الثنائي بطريقة متشابهة المطورة في الجزء السابق.
- (5) إذا كان القيد عبارة عن مساواة، فإن المتغير المرتبط به الثنائي غير مقيد بالإشارة، وإذا لم يكن للمتغير أي قيد إشارة فإن القيد المرتبط به في الثنائي هو مساواة.

المطلب الثاني: نماذج اتخاذ القرار:

عملية اتخاذ القرار ليست عملية عشوائية، وانما هي عملية مدروسة وممنهجة تتم وفق نماذج معينة ولهذا العملية عدة نماذج نذكر منها:

• نموذج سايمون: ميز سايمون في هذا النموذج طريقتين لاتخاذ القرار هما³:

¹ قريش احمد، البرمجة الخطية العددية كاداة مساعدة على اتخاذ القرار: دراسة حالة مستشفى تابلات-المدينة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مخبر العولة والسماة الاقتصادية-الجزائر، العدد02، 2020، ص8771.

² Pierre borne, abdelkader elkamel, programmation linéaire et applications, edition ophrys, page: 53.

³ مؤيد الفضل، المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الادارية المثلى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص35.

الطريقة الرشيدة: تفتضي هذه الطريقة دراسة كافة البدائل بشكل علمي دقيق وتقييم كل منها بشكل موضوعي، ومن ثم اختيار أفضل هذه البدائل وهو الذي يحقق أقصى منفعة بأقل التكاليف.

الطريقة المعقولة او المرضية: وهي التي يتوخى فيها الاداري الوصول الى قرار مقبول ويتوقف بحثه عن البدائل عند وصوله الى قرار معقول على الرغم من احتمال وجود بدائل أفضل، وتعتبر هذه الطريقة الاكثر اعتمادا في اتخاذ القرارات الادارية بسبب صعوبة حصر جميع البدائل الممكنة بسبب الوقت والجهد والذكاء الذي تتطلبه عملية اتخاذ القرارات.

- **النموذج السلوكي¹:** يفترض هذا النموذج ان قرارات المدير بعيدة عن الرشد الكامل وهي محددة بالقدرات الذهنية المحدودة وبمشاعر وقيم المدير وبالمتغيرات البيئية، وهذا لا يكفي لرؤية الحقائق الكاملة لاي موقف، حيث أدرك بعض علماء السلوك ومنهم سيمون ومارج ان هناك محددات عقلية ومعرفية تحد من قدرة الانسان على جمع المعلومات الدقيقة ومعالجتها، ونظرا لتقدم التقني والمعرفي والظروف البيئية
- المتغيرة ادى الى صعوبة توفير المعلومات التي تمكن صانع القرار من اتخاذ القرارات الرشيدة وجعلته مضطرا في ظل رشد ودقة محدودين.
- **النموذج الحدسي:** يعتمد هذا النموذج على تقدير الفرد وحدسيه مرتكزا على الخبرة العملية وليس المعرفة العلمية والمحاولة والخطاء، وعلى الرغم من اعتقاد الكثيرين ان الحدس وسيلة غير علمية في اتخاذ القرار، لكن نتائج دراسات كثيرة اجريت بهذا الخصوص اكدت عملية هذه الوسيلة، ويعرف القرار الحدسي بانه القرار المتأتي من قدرة الانسان على توحيد واستخدام المعلومات الصادرة من كلا فصلي الدماغ الايمن والايسر.
- **النموذج القرار الاستراتيجي²:** يرجع الفضل في صياغة هذا النموذج الى تشارلس ليند بلوم، حيث انتقد النموذج العقلاني لسيمون معتبرا ان المبادئ التي نادى بها مثالية ولا توجد على ارض الواقع وطرح له البديل المتمثل في ان القرار يأتي نتيجة عمليات متتالية ومتكررة اساسها المحاولة والخطاء ونتيجة التجربة والتقويم المستمر، وان المديرين يتأخذون قرارات استراتيجية مبنية على حسابات متعددة ومقومة. بالإضافة الى النماذج السابقة الذكر هناك العديد من النماذج الاخرى نوضحها فالجدول التالي:

¹ منال احمد البارودي، الطرق الابداعية في حل المشكلات واتخاذ القرارات، المنهل، ص ص، 61، 62.

² رابح سرير عبد الله، القرار الاداري، المنهل، 2012، ص 61.

الجدول رقم 02: نماذج اتخاذ القرار

| انواع النماذج | الابعاد المميزة |
|------------------|---|
| النموذج العقلاني | تعريف دقيق للمشكلة. قائمة منهجية للاختيارات الممكنة. حساب أفضل فائدة. |
| النموذج التنظيمي | العقلانية المفيدة لصانع القرار. الاحذ بعين الاعتبار قيود اختيار البديل المرضي للمنظمة. |
| النموذج السياسي | اهمية المفاوضات والتسويات بين المجموعات المعنية. |
| النموذج النفسي | استراتيجية حل المشكلة العقلية. الملف الشخصي لصانع القرار واسلوب التنبؤ. |

Source :Corine, ludovic le goff, **management des organisations: terminale stg**, editions bréal, 2006, page:15.

المطلب الثالث: المشاكل والمعوقات التي تعترض عملية اتخاذ القرار:

يشير هيوز ويوبن الى ان هناك معوقات للقرار تحد من فعاليته، وهي على النحو التالي¹:

- (1) التفكير المزدوج: يقع الكثير من المديرين في وضع قضايا في محيط ضيق لا يتعدى الجانب السلبي والايجابي الخاص بها، وقد تكون القرارات الصائبة خارج حدود ذلك المحيط.
- (2) التنظيم الخاطئ للمشكلات: هناك بعض المشكلات يمكن اعطاؤها أهمية ودراستها للوصول الى حل لها، بينما هناك مشكلات أكثر منها أهمية لم يتم بحثها والحل ينحصر في تحليل المشكلة، هل هي سهلة أو لها العديد من العناصر المعقدة، فإذا نظرنا الى المشكلات الثانوية التابعة لها ينبغي التعرف على درجة أهميتها ومدى ضرورة حلها.
- (3) التسرع والخطأ في اصدار القرارات: ينتج ذلك عن اتخاذ قرارات هامة سريعة دون تفكير ورؤية سريعة للاستفسار التام عن المشكلة والاستفسار الخاطئ.
كما بين أيضا نوعين من المعوقات تتمثل في²:
- (4) القرار الوحيد الذي لا قرار دونه: هو قرار تعسفي يأخذه بعض المديرين وقد يكون خاطئا.

¹ محمد القدومي وآخرون، المفاهيم الادارية الحديثة، المنهل، المنهل، ص94.

² مصطفى نمر دعس، ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، 2009، المنهل، ص68.

5) التقصير في عملية الاتصال: ينصب اهتمام المديرين على اتخاذ قرارات من شأنها تسير عمل المعلمين والمتعلمين والانجاز بكفاءة وفعالية، اما إذا كانت مبهمة وغير واضحة للجميع فأفأها لا تحقق شيئاً من الأهداف الرئيسية للمدرسة.

المطلب الرابع: مقومات اتخاذ القرار الفعال:

يعتمد اتخاذ القرار على مجموعة من المقومات تجعل منه قرار فعال تتمثل في:

- يعتمد اتخاذ القرار الفعال على قدرة القائد على الاختيار بين عدة بدائل متاحة لمشكلة موضوع القرار ويتم الاختيار بالاعتماد على دراسة علمية وتقدير سليم للواقع، حيث يحصل القائد على أكبر قدر ممكن من البيانات والمعلومات عن البدائل المتاحة من مصادرها المختلفة.
- يكون القرار فعال إذا كان في ضوء نظرة شاملة على التنظيم ومحيطه وليس من خلال الاقتصار على المشكلة فقط، وهذا يتطلب الموازنة بين المخاطر التي قد يسببها اتخاذ القرار والمزايا التي قد يجلبها.
- يجب على متخذ القرار ان يترشد بأراء المستشارين المتخصصين التي يمكن ان توضح له الرؤيا وتلقى الضوء على البدائل المتعددة وتساعد على اختيار البديل الفعال الذي يحقق الهدف.
- ضرورة توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات التي تتعلق بالموقف موضوع القرار والعوامل المحددة للموقف والنائج المرتبطة بالقرار.
- ان يتوفر متخذ القرار على:
 - القدرة على التحليل والذكاء وبعد النظر.
 - تحديد المتغيرات الاستراتيجية المؤثرة في القرار.
 - القدرة على التعامل الغير لإقناعهم بأهمية الالتزام بتنفيذ القرار.
- الصياغة الجيدة للقرار.
- توفر الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- الاختيار السليم لفرق العمل المعاونة لمتخذ القرار.
- توفر نظام جيد للمعلومات والاتصال وللرقابة والمتابعة.

يجب ان يكون القرار يتميز ب¹:

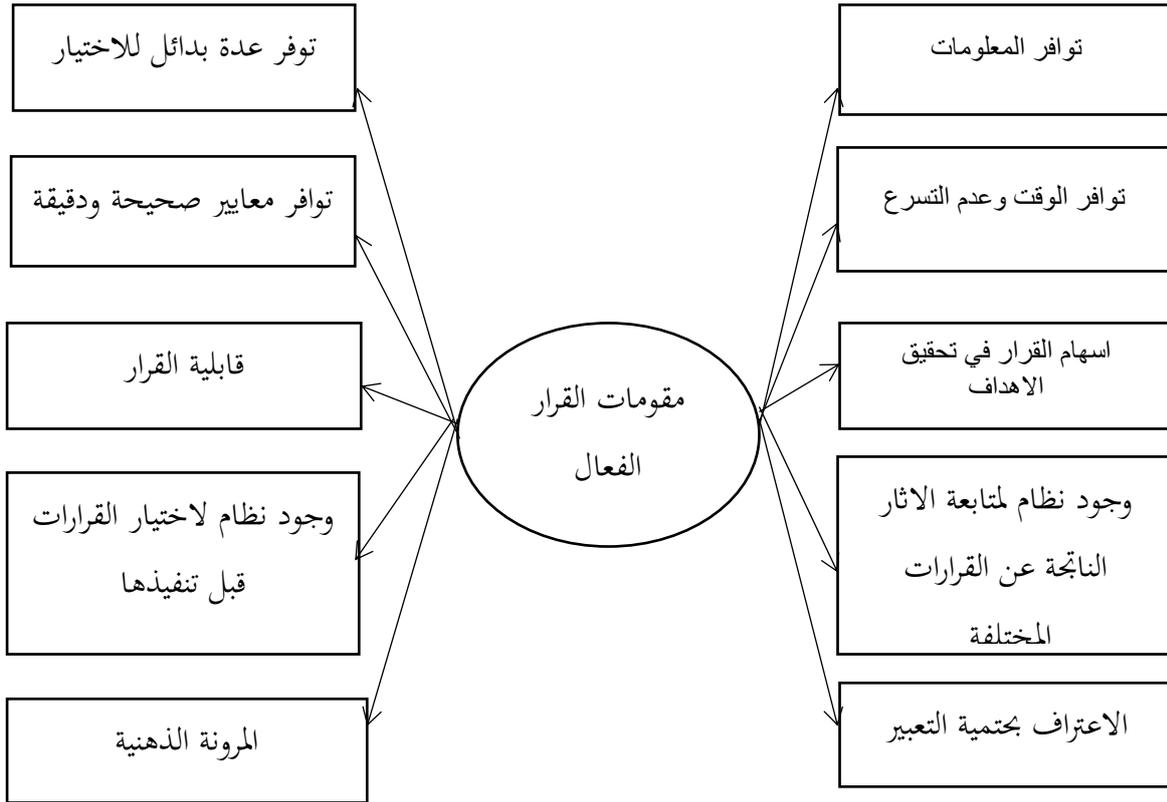
- ان يكون قابل للتنفيذ في ضوء الامكانيات والموارد المتاحة والوقت المناسب.

¹ احمد زغب، مقومات القرار الاداري السليم في اقتصاد المعرفة، ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر العال مي الاول حول اقتصاديات المعرفة تعقدو كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة القدس المفتوحة، 2007، ص ص8،7.

- ان يكون محفز ومحرك لدوافع المنفذين الايجابية ويمثل لكل منهم تحديا على المستوى الشخصي لإثبات الذات وتحقيق المكانة المتميزة.

- ان يكون منسجما ومتوافقا مع اتجاهات الافراد العاملين اي مدعما لاتجاهات الولاء والانتماء وتحسين المستوى الوظيفي.¹

الشكل رقم 07: يلخص مقومات القرار الفعال.



المصدر: فريدي خميلي، أثر تمكين العاملين على فعالية اتخاذ القرار دراسة حالة تعاقدية الحبوب والبقول الجافة CCLS ام البواقي، 2017، ص55.

¹ المرجع نفسه، ص7.

خلاصة الفصل:

ان عملية اتخاذ القرار نظرا لأهميتها داخل المؤسسة حظيت باهتمام كبير من طرف المسيرين بسبب الدور الاستراتيجي الذي تقوم وهو توجيه المؤسسة وترشيدها للوصول الى الأهداف المسطرة، وهذه العملية تحدد المسائل الأساسية والأساليب والنماذج المناسبة والتدقيق في جميع مراحل هذه العملية واكتشاف العلاقات المتصلة وخلق اعمال جيدة محتملة، وكل هذه المهام لها جانب كبير من الصعوبة لهذا سنعرض بعض الحلول للمشاكل والتي تساعد على فعالية القرار:

- الموازنة بين المخاطر التي قد يسببها اتخاذ القرار والمزايا التي قد يجلبها.
- الاسترشاد بأراء المستشارين المتخصصين.
- ممارسة اللامركزية وتفويض السلطة في اتخاذ القرار لرؤساء الأقسام والوحدات التابعة للمؤسسة امر مطلوب، فقد تتوافر لهم معلومات اشمل وأدق.
- الاعتماد على نطاق التمكّن الواسع.

الفصل التطبيقي

تمهيد:

بعد التطرق لتأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرار في الفصول السابقة سنحاول من خلال هذا الفصل ربط هذه المعارف النظرية بالواقع التطبيقي، حيث سنقوم بدراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرار من خلال اختبار عينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة.

وبغية الامام بكافة جوانب الدراسة الميدانية قسمنا هذا الفصل الي مبحثين:

المبحث الاول: نبذة تاريخية عن الكلية

المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

المطلب الأول: نشأة وتطور الكلية (الفرع الأول: التعريف بالكلية، الفرع الثاني: النشأة) :

الفرع الأول: التعريف بالكلية:

عرفت المادة 22 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المتضمن التنظيم الإداري للجامعة والكلية والمعهد، الكلية على أنها وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة، وهي متعددة التخصصات ويمكن إنشاؤها عند الاقتضاء على أساس تخصص غالب.

الفرع الثاني: نشأة وتطور كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير:

نشأتها تعود نشأة الكلية إلى المرسوم التنفيذي رقم 01-273 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 المعدل والمتمم. المتضمن إنشاء جامعة قلمة وكلياتها الثلاثة، تتكون كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جذع مشترك، وثلاثة أقسام هي قسم العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير وقسم العلوم التجارية، بالكلية 2485 طالب يؤطروهم 112 أستاذ دائم و36 أستاذ متعاقد و7 أستاذ مشارك و60 موظف وعمال متعاقدين.

لقد بدأت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بداية بسيطة في شكل معهد المحاسبة والضرائب عام 1990/1991، وتحولت المعاهد الوطنية الموجودة بقلمة إلى المركز الجامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92/299 المؤرخ في 07/07/1992 والذي أستقبل في ذلك الموسم 114 طالبا يؤطروهم 07 أستاذة دائمين.

عرفت سنة 2001 ترقية المركز الجامعي لقلمة إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي 01/273 المؤرخ في 18/09/2001 والمتضمن إنشاء جامعة قلمة.

تمثل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إحدى الصروح العلمية والمعرفية التي قامت عليها جامعة قلمة؛ التي تهدف إلى إعداد الإطارات المتخصصة التي يحتاج إليها المحيط الاقتصادي والاجتماعي بفضل فروع وتخصصات التكوين العديدة التي توفرها الكلية.

توفر الكلية تكويننا متميزا في مختلف تخصصات العلوم الاقتصادية والإدارية والتجارية؛ حيث بلغ عددها 19 تخصصا، موزعة على الدراسات في الماستر، الماجستير والدكتوراه. إلى جانب ذلك، تمثل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير واحدة من أكبر الكليات المكونة لجامعة قلمة، بعدد طلبة تجاوز 2485 طالب في الدخول الجامعي 2011/2012، يشرف على تأطيرهم ما يزيد عن 112 أستاذ دائم وباحث أي بنسبة 23.45%.

المطلب الثاني: المهام الأساسية للكلية:

الفصل التطبيقي

تتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يأتي:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل.

تتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يأتي:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
- تامين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الرابع: دراسات السابقة

الدراسات السابقة:

بعد المطالعة التي امضيناها لإعداد هذه الدراسة وجدنا العديد من الدراسات الاكاديمية والكتب والابحاث التي تطرقت الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واتخاذ القرار من بين هذه الدراسات ما يلي:

• الدراسات المحلية:

1. دراسة (اسمهان طرشاني، 2014): تناولت هذه الدراسة التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات من قبل مدراء المؤسسات الجزائرية، بالإضافة الى التعرف على العقبات والتحديات التي تواجه استخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسات، و قد تكون مجتمع الدراسة من مديري الدوائر والاقسام وعددهم 122 وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة في عملة جمع البيانات، وكان من اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان المؤسسات محل الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة وعالية على الحواسيب وتستخدم انظمة المعلومات بدرجة متوسطة، اما تطبيقات الذكاء الصناعي فتستخدم بدرجة منخفضة¹.

2. دراسة (اسمهان خلفي، 2009): تناولت هذه الدراسة التعرف على دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات بمؤسسة ERP، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي، كما اعتمدت على الاستبيان كأداة لدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 18 موظفا كما أجريت مقابلات مع بعض افراد العينة، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يساعد على تقديم معلومات تتصف بالدقة ويساعد نظام المعلومات المستعمل في المؤسسة محل الدراسة في اختيار بدائل الحلول المناسبة، حيث تم تطبيق النظام بنجاح كبير وفي ظرف قياسي، وكانت درجة التأقلم متوسطة مع النظام الجديد خاصة من طرف الموظفين المتقدمين في السن².

• الدراسات العربية:

1. دراسة (حازم شحادة وبشار مطارنة، 2014): تناولت هذه الدراسة توضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وانعكاس ذلك على اتخاذ القرارات في ظل العولمة وثورة المعلومات والتقدم العلمي الهائل، حيث تم صياغة الفرضيات العلمية التي تخدم البحث، واختبارها بأسلوب التحليل الاحصائي، حيث تم توزيع الاستبيان على العاملين في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، ومن اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين النظام التكنولوجي المستخدم واتخاذ القرار، مما يشير الى انه كلما كان النظام

¹سهم طرشاني دراسة استقصائية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اتخاذ القرار، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الاغواط، العدد1، المجلد2014،9.

²اسمهان خلفي، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص ادارة اعمال، 2009.

الفصل التطبيقي

التكنولوجي المستخدم متطورا فان ذلك من شأنه ان يساهم بشكل إيجابي في زيادة القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المحدد، كما توجد علاقة طردية بين طبيعة البرامج المستخدمة وبين طبيعة القرار¹.

2.دراسة (محمد محمود العلوان،2019): الى التعرف على أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نظم دعم القرار على تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، وان نظم دعم القرار تسهم في اكساب الافراد معارف جديدة وتساعد في توفير الموارد البشرية لإجراء عملية التحديث والتطوير وفي احداث التغييرات المقصودة في اتجاهات الافراد واتخاذ التدابير اللازمة لاتخاذ القرارات.

الدراسات الاجنبية:

1.دراسة (steve molloy, 2007) : الى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرار الاستراتيجي، وتقييم اثر تكنولوجيا المعلومات على المراحل الرئيسية في عملية اتخاذ القرارات، وذلك من خلال فحص مكثف من ثمانية قرارات في أربعة شركات، ومن اهم نتائج هذه الدراسة تقديم معلومات جديدة حول الطرق المحددة لتحسين كفاءه وفعالية صنع القرار في كل مرحلة من مراحل عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي².

2.دراسة (ward adward, barbara fasolo, 2001) : الى التعرف على تقنية اتخاذ القرار، بالإضافة الى التعرف على القواعد والأدوات التي تساعدنا على اتخاذ قرارات أكثر حكمة، ومن اهم نتائج هذه الدراسة ان التطور العلمي والتكنولوجي انعكس على الأدوات المساعدة على اتخاذ القرار من خلال أجهزة الحاسوب والانترنت والبرمجيات الأخرى التي تسمح بالوصول الى ادوات معقدة للغاية للمساعدة في اتخاذ القرار³.

¹حازم شحادة، بشار مطارنة ، تحت عنوان اثر تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها على اتخاذ القرار في ظل العولمة دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية،2014.

²steve molloy, charles R schwenk,the effectes of information technology on strategic decision making, journal of management studies, 2007.

³ ward adward, barbara fasolo, **decision technology**, annuel review of psychology vol 52_581_606, 2001.

المبحث الثاني: اجراءات الدراسة

المطلب الأول: منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

يتميز منهج دراسة الحالة عن المناهج الأخرى بشكل عام والدراسات الوصفية التي يعد جزء منها بشكل خاص كونه يهدف إلى التعرف على مشكلة واحدة معينة بشكل تفصيلي دقيق. ويهدف إلى التعرف على المتغيرات الأساسية والثانوية وتأثيرها ودراسة العلاقة المتبادلة بينها¹.

ثانياً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: موضوع الدراسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
الحدود المكانية: تقتصر الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة 08 ماي 1945 بولاية قلمة

الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة من موظفين كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة بالمؤسسة في السداسي الثاني من عام 2022 / 2023.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة:

ي مكن تعريف مجتمع البحث بأنه مجتمع إحصائي الذي تجرى عليه الدراسة والدراسة تكون بنوعية أما شاملة أو جزئية بسحب عينة من المجتمع².

ويشمل مجتمع دراسة على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة 8 ماي 1945.

رابعاً: نموذج الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها تم تصميم نموذج الدراسة لتحديد العلاقة بين المتغيرات، حيث يعكس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتغير التابع اتخاذ القرار، اما المتغيرات الجزئية فهي موضحة في النموذج التالي:

¹ فهد سيف الدين، غازي ساعاتي، الإدارة الرياضية مناهج البحث العلمي في الإدارة الرياضية، المنهل، 2014، ص 104.

² شعبان قطب محمد عبد الله، كتابة خطة البحث (منهجياً - فنياً)، جامعة عين شمس، 2021.

الفصل التطبيقي

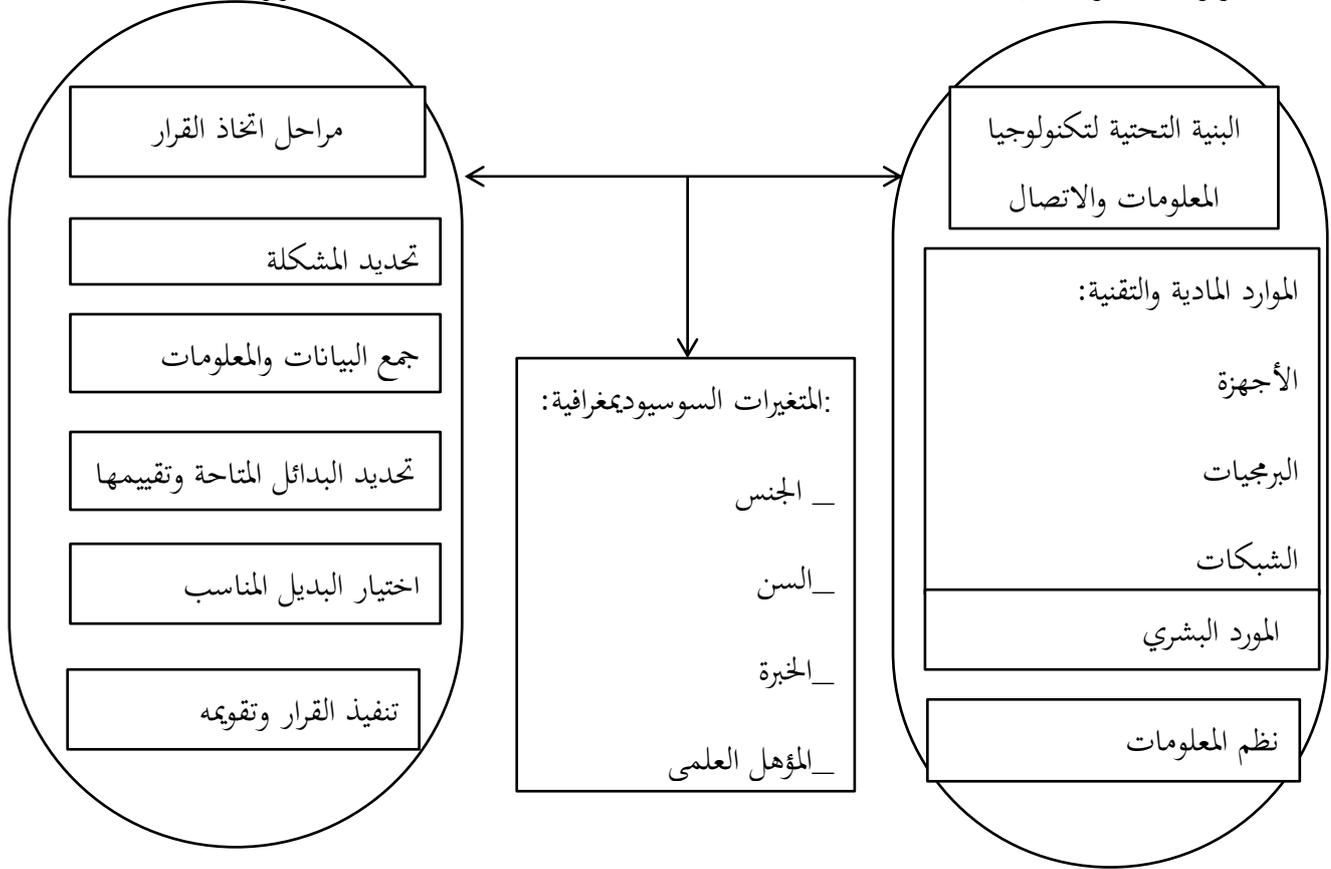
الشكل رقم (10): يمثل نموذج الدراسة

المتغير المستقل:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغير التابع:

اتخاذ القرار



المصدر: من تصور الطالبين بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة.

خامسا: متغيرات الدراسة

قمنا بتحديد متغيرين للدراسة:

المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع هو اتخاذ القرار.

المتغير المستقل: يتكون من ثلاثة أبعاد

X1 البعد التقني المادي

X2 البعد البشري

X3 البعد النظمي

المتغير التابع: يتمثل في اتخاذ القرار.

الفصل التطبيقي

المطلب الثاني: أدوات وخطوات الدراسة الميدانية

أولاً: أداة الدراسة:

تم الاعتماد على أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان كونه يعد من أكثر أدوات البحث شيوعاً في مجال الدراسة الميدانية، والذي يتمثل في مجموعة من الأسئلة المتنوعة مترابطة ببعضها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على مشكلة البحث وتساؤلاته.

وتضمن الاستبيان ثلاثة أقسام يجب عليها بوضع علامة (X) داخل الخانة المناسبة وهي:

أ. القسم الأول: ويعبر عن بعض المعلومات الشخصية التي تخص عينة البحث والتي اشتملت على 05 عناصر تمثلت في كل من الجنس، السن، الخبرة، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي.

ب. القسم الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث احتوى على 19 عبارة.

ج. القسم الثالث: اتخاذ القرار ويتكون من 20 عبارة.

وقد بلغت مجموع عبارات الاستبيان 39 عبارة شكلها مغلق، حيث تمت الإجابة على كل عبارة وفق أسلوب ليكارت الخماسي، والذي يمكن توضيحه من خلال الجدول رقم (03) كالآتي:

الجدول رقم (03): يوضح مقياس ليكارت الخماسي

| الوزن | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------------|-----------|-------|-------|--------------|
| الرأي | غير موافق تماماً | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماماً |

المصدر: من إعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم (03) مقياس سلم ليكارت يضع أمام العينة 5 خيارات يقدم من خلاله المستجوب درجة موافقته أو عدم موافقته على مضمون العبارات وتتمثل هذه الخيارات في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة). ولاستنتاج اتجاه العينة يجب حساب المتوسط الحسابي (المرجح)، من خلال حساب طول الفترة أولاً والمتمثلة في حاصل قسمته على 4 على 5 والتي تساوي 0.80، حيث تمثل 4 عدد المسافات (من 1 إلى 2، ومن 2 إلى 3، ومن 3 إلى 4، ومن 4 إلى 5) أما 5 فتتمثل عدد الخيارات.

ويصبح التوزيع حسب الجدول رقم (03) كالآتي:

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (04): اتجاه الرأي لمقياس ليكارت الخماسي

| المتوسط الحسابي | اتجاه الرأي |
|------------------|----------------|
| من 1 إلى 1.79 | غير موافق بشدة |
| من 1.8 إلى 2.59 | غير موافق |
| من 2.60 إلى 3.39 | محايد |
| من 3.40 إلى 4.19 | موافق |
| من 4.20 إلى 5 | موافق بشدة |

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبيان:

أولاً: التناسق الداخلي لأداة الدراسة:

تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ عددها (50) مفردة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه كما يلي:

1.1 الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

الجدول رقم (05): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المادي والتقني

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
|-------------|---|----------------|-------------------|
| 1 | يوجد على مستوى الكلية أجهزة حاسوبية متطورة. | **0.664 | 0.000 |
| 2 | تتوفر الأجهزة الحاسوبية الموجودة في الكلية على جميع الملحقات. | **0.691 | 0.000 |
| 3 | تتوفر اغلبية المكاتب في الكلية على حواسيب مزودة بخدمات الانترنت. | **0.453 | 0.001 |
| 4 | تتميز الحواسيب الموجودة في الكلية بالقدرة على استقبال عدد كبير من البيانات. | *0.331 | 0.019 |
| 5. | توجد على مستوى الكلية برمجيات توفر السرعة في الحصول على المعلومات. | **0.633 | 0.000 |
| 6 | تعمل الكلية على تحديث البرمجيات باستمرار. | **0.551 | 0.000 |

الفصل التطبيقي

| | | | |
|-------|---------|--|----|
| 0.000 | **0.573 | SPECIZED توجد في الكلية برامج متخصصة APPLICATIONS مهمة معينة. مكيفة لاحتياجات مستخدم معين لتنفيذ | 7 |
| 0.000 | **0.542 | SPREAD يوجد على مستوى الكلية برامج الجداول الالكترونية SHEETS للتعامل مع جداول البيانات الرقمية. | 8 |
| 0.002 | **0.421 | توجد على مستوى الكلية شبكة الحرم الجامعي CAM التي يتم بواسطتها مشاركة الموارد على نطاق محدد من المباني. | 9 |
| 0.001 | **0.452 | توجد في الكلية شبكة اتصالات فعالة تسهل عملية الاتصال. | 10 |
| 0.000 | **0.495 | يوجد على مستوى الكلية شبكة التخزين SAN التي يتم بواسطتها ربط مجموعة من أجهزة التخزين مع خوادم الشبكة. | 11 |
| 0.000 | **0.495 | توفر شبكة الاتصالات في الكلية الامن المطلوب لتبادل المعلومات الخاصة. | 12 |

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج Spss20

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارات بعد المادي والتقني، والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01 اما العبارات رقم 3،4،9،10 دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.05، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط واتساق داخلي لهذا البعد.

الجدول رقم (06): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد البشري

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
|-------------|--|----------------|-------------------|
| 1 | يوجد على مستوى الكلية محللين متخصصين في المجال بمستويات عالية تتناسب مع المهام المطلوب إنجازها. | **0.406 | 0.003 |
| 2 | يتم تدريب الموظفين على استخدام البرمجيات المختلفة. | **0.769 | 0.000 |
| 3 | تتوفر الكلية على موظفين ذوي خبرة عالية. | **0.627 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج Spss20

الفصل التطبيقي

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد البشري، والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01 اما العبارة رقم 1 دالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من 0.05 ، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط و اتساق داخلي لهذا البعد.

الجدول رقم (07): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد النظمي.

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
|-------------|---|----------------|-------------------|
| 1 | يوجد على مستوى الكلية نظم معلومات لها القدرة على معالجة المعلومات بدقة. | **0.605 | 0.000 |
| 2 | تعمل نظم المعلومات في الكلية على التعرف على متطلبات البيانات المدخلة. | **0.606 | 0.000 |
| 3 | توفر نظم المعلومات الموجودة في الكلية المعلومات الكافية بصورة انية. | **0.692 | 0.000 |
| 4 | تتميز نظم المعلومات الموجودة في الكلية بالمرونة. | **0.656 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Spss20

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد النظمي، والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط و اتساق داخلي لهذا البعد.

2.1 الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني "اتخاذ القرار"

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (08): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد تحديد المشكلة

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الاحصائية |
|-------------|---|----------------|-------------------|
| 1 | يتم تحديد المشكلات التي تتعرض لها إدارة الكلية بدقة. | **0.597 | 0.000 |
| 2 | يتم تحديد الهدف المراد تحقيقه عند اتخاذ القرار في الكلية. | **0.651 | 0.000 |
| 3 | يتم وضع خطة بمشاركة الافراد العاملين في الكلية. | **0.628 | 0.000 |
| 4 | يتم في الكلية إدراك حجم المشكلات في التوقيت المناسب. | **0.691 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Spss20

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد تحديد المشكلة والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط واتساق داخلي لهذا البعد.

الجدول رقم (09): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد جمع البيانات والمعلومات

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
|-------------|--|----------------|-------------------|
| 1 | يتم على مستوى الكلية جمع البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار. | **0.587 | 0.000 |
| 2 | يتم على مستوى الكلية دراسة الاثار المترتبة على اتخاذ القرار. | **0.562 | 0.000 |
| 3 | يتم على مستوى الكلية الاطلاع على التجارب السابقة للاستفادة منها. | **0.624 | 0.000 |
| 4 | يتم على مستوى الكلية تقديم تصور شامل للقرار الذي سيتم اتخاذه. | **0.694 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Spss20

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد جمع البيانات والمعلومات، والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة

الفصل التطبيقي

احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط واتساق داخلي لهذا البعد.

الجدول رقم (10): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد تحديد البدائل المتاحة وتقييمها

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الاحصائية |
|-------------|--|----------------|-------------------|
| 1 | يتم وضع جميع البدائل المحتملة المتعلقة باتخاذ القرار في الكلية. | **0.582 | 0.000 |
| 2 | تبنى اختيارات البدائل في الكلية على حقائق موضوعية. | **0.616 | 0.000 |
| 3 | يتم الاهتمام بعدم تعارض البديل المناسب مع القوانين الخاصة بالكلية. | **0.647 | 0.000 |
| 4 | يتم على مستوى الكلية وضع معايير لتقييم البدائل المتاحة. | **0.704 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Spss20

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد تحديد البدائل المتاحة وتقييمها، والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط واتساق داخلي لهذا البعد.

الجدول رقم (11): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد اختيار البديل المناسب

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الاحصائية |
|-------------|---|----------------|-------------------|
| 1 | يتم على مستوى الكلية التحقق من البدائل المتاحة وفقا للصورة المرسومة | **0.573 | 0.000 |
| 2 | يتم على مستوى الكلية اختيار البديل المساعد مع مراعاة سهولته بعيدا عن التعقيدات. | **0.684 | 0.000 |
| 3 | يتم على مستوى الكلية اختيار البديل الذي يحقق السرعة المطلوبة عندما يكون الحل مستعجلا. | **0.620 | 0.000 |
| 4 | يتم اختيار البديل المناسب وفقا للإمكانيات المتاحة في الكلية. | **0.718 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Spss20

الفصل التطبيقي

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد اختيار البديل المناسب، والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط واتساق داخلي لهذا البعد.

الجدول رقم (12): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد تنفيذ القرار وتقويمه.

| رقم العبارة | العبارات | معامل الارتباط | الدلالة الاحصائية |
|-------------|---|----------------|-------------------|
| 1 | يتم على مستوى الكلية مراعاة المرونة عند تنفيذ القرار. | **0.582 | 0.000 |
| 2 | يتم على مستوى الكلية تنفيذ القرار بدقة. | **0.655 | 0.000 |
| 3 | يتم على مستوى الكلية تحليل النتائج باستمرار لتفادي الوقوع في الخطأ. | **0.571 | 0.000 |
| 4 | تقوم إدارة الكلية بمراجعة نتائج القرار ومدى نجاحه. | **0.669 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Sps20

➤ من خلال الجدول أعلاه، يتضح ان قيم معامل الارتباط بيرسون لكل عبارات بعد تنفيذ القرار وتقويمه والدرجة الكلية للبعد موجبة وقوية وهذا ما يؤكد ان جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق عالية، وكلها دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من 0.01، وهو ما يؤكد ان جميع العبارات متجانسة وصادقة في قياس البعد الذي صممت لقياسه وما يبين وجود قوة ارتباط واتساق داخلي لهذا البعد.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

لقياس ثبات استمارة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس مستوى الثبات، وجاءت نتائجه كما يوضحها الجدول أدناه:

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (13): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

| عدد العبارات | قيمة ألفا كرونباخ |
|--------------|-------------------|
| 39 | 0.918 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Spss20.

➤ نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا لكامل الاستمارة (0.918)، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليه في دراسة وتحليل موضوع الدراسة، وبالتالي المساهمة في تقديم نتائج أكثر ثباتاً.

الجدول رقم (14): معامل ألفا كرونباخ ثبات محاور الدراسة

| معامل الثبات ألفا كرونباخ | المحور 1 | القيمة | عدد العبارات |
|------------------------------|----------|--------------|--------------|
| 0.769 | المحور 1 | القيمة | 19 |
| 0.915 | | عدد العبارات | 20 |
| | المحور 2 | القيمة | عدد العبارات |
| | | 0.769 | 19 |
| | | 0.915 | 20 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج Spss20.

➤ نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول هو 0.769، أما المحور الثاني فالمعامل يقدر بـ: 0.915، ومن هنا يتضح أن معامل الثبات لكل محور من محاور الاستمارة مرتفع ومقبول.

ثالثاً: وصف خصائص عينة الدراسة

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية، ثم حساب التكرارات والنسب المئوية الخاصة بكل متغير، وجاءت النتائج كما يلي:

- خصائص عينة الدراسة وفق الجنس:

ثم تقسيم عينة الدراسة حسب متغير الجنس الى:

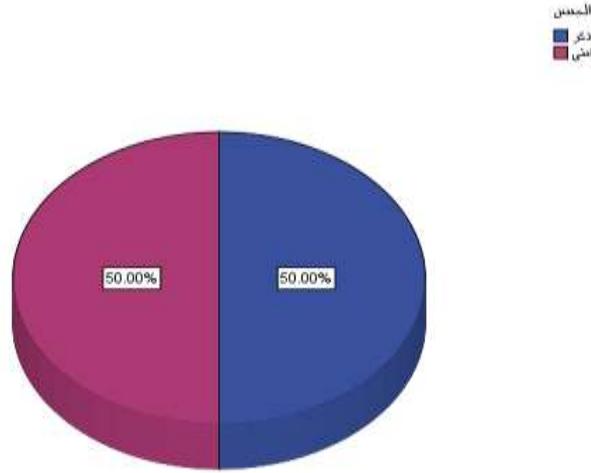
ذكر وأنتى وهذا ما يوضحه الشكل والجدول التالي:

الجدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | 25 | 50,0% |
| أنتى | 25 | 50,0% |
| المجموع | 50 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج spss20

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة وفق الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج spss20

يتضح من الجدول والشكل أعلاه تساوي عدد الموظفين بالمؤسسة من فئة الذكور والاناث، وذلك بنسبة (50%) ويمكن تبرير ذلك بأن إدارة الجامعة تعمل على توظيف كلا الجنسين خصوصا وان طبيعة العمل اداري.

خصائص عينة الدراسة وفق السن:

تم تقسيم العينة وفق العمر الى: أقل من 30 سنة، من 30 الى اقل من 40 سنة، من 40 الى اقل من 50 سنة، من 50 سنة فأكثر وهذا ما هو موضح كما يلي:

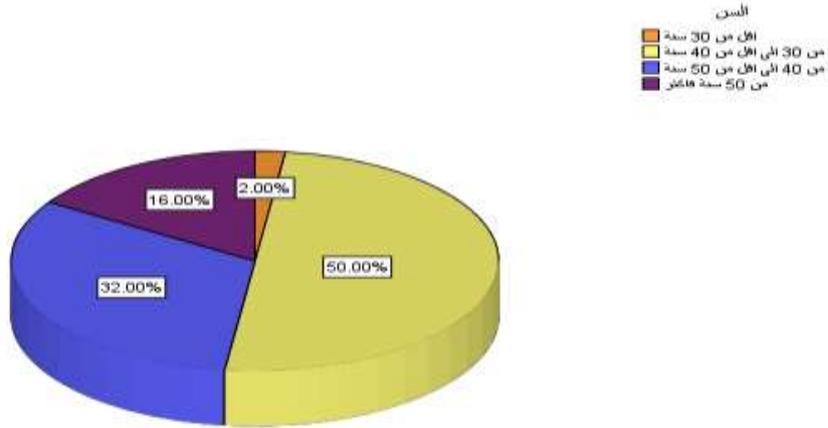
الجدول رقم (16): توزيع عينة حسب السن

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------------|---------|----------------|
| أقل من 30 سنة | 1 | 2% |
| من 30 الى اقل من 40 سنة | 25 | 50% |
| من 40 الى اقل من 50 سنة | 16 | 32% |
| من 50 سنة فأكثر | 8 | 16% |
| المجموع | 50 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج spss20

الفصل التطبيقي

الشكل رقم (11): توزيع عينة الدراسة وفق السن



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss20

اعتمادا على الجدول أعلاه وبناء على الشكل أعلاه نستطيع القول ان الفئة الغالبة هي فئة 30 الى اقل من 40 سنة وذلك بنسبة (50%) وكان عدد موظفيها 25 موظفا، تليها فئة من 40 الى اقل من 50 سنة بنسبة (32%) وكان عدد موظفيها 16 موظفا، تليها فئة من 50 سنة فأكثر بنسبة (16%) وذلك بتكرار 8 موظفين، في حين تذييل الترتيب فئة اقل من 30 سنة بنسبة (2%) بتكرار 1 موظفين.

خصائص عينة الدراسة وفق الخبرة:

تم تقسيم العينة وفق الخبرة الى: أقل من 5 سنوات، من 5 الى اقل من 10 سنوات، من 10 الى اقل من 15 سنة، من 15 سنة فأكثر وهذا ما هو موضح كما يلي:

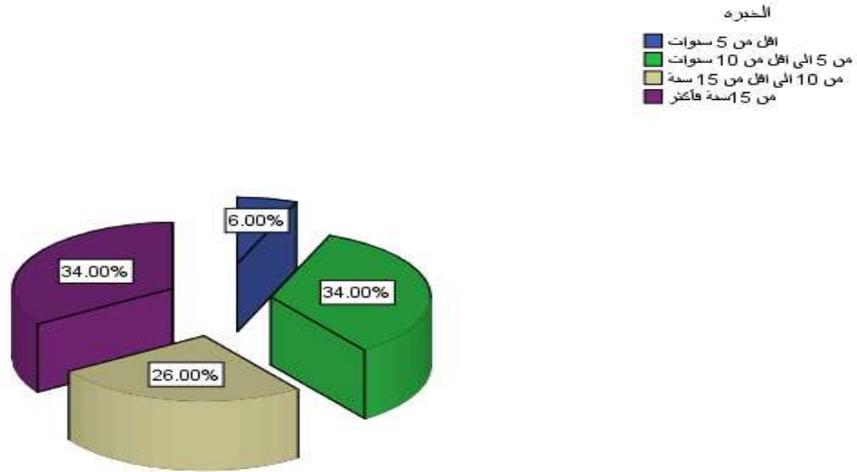
الجدول رقم (17): توزيع عينة حسب الخبرة

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------------------|---------|----------------|
| اقل من 5 سنوات | 3 | 6% |
| من 5 الى اقل من 10 سنوات | 17 | 34% |
| من 10 الى اقل من 15 سنة | 13 | 26% |
| من 15 سنة فأكثر | 17 | 34% |
| المجموع | 50 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج spss20

الفصل التطبيقي

الشكل رقم (12): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج spss20

يوضح الجدول والشكل أعلاه توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية بالمؤسسة، حيث تم تقسيمها الى أربع فئات، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفئتين (من 15 سنة فأكثر) والفئة من (5 إلى 10 سنوات) وذلك بنسبة 34%، في حين حل في المرتبة الثانية فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 26%، في حين تذييل الترتيب فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 6%، كل هذه النسب تدل على تراكم الخبرة المعرفية والعملية لدى الموظفين، وهذا دلالة على ان المؤسسة تمتلك كفاءات وكوادر بشرية قادرة على تسيير والتأقلم مع الظروف الخارجية.

خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

تم تقسيم المستوى التعليمي الى عدة مستويات منها: ليسانس، ماستر، ماجستير، دكتوراه، تقني سامي وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

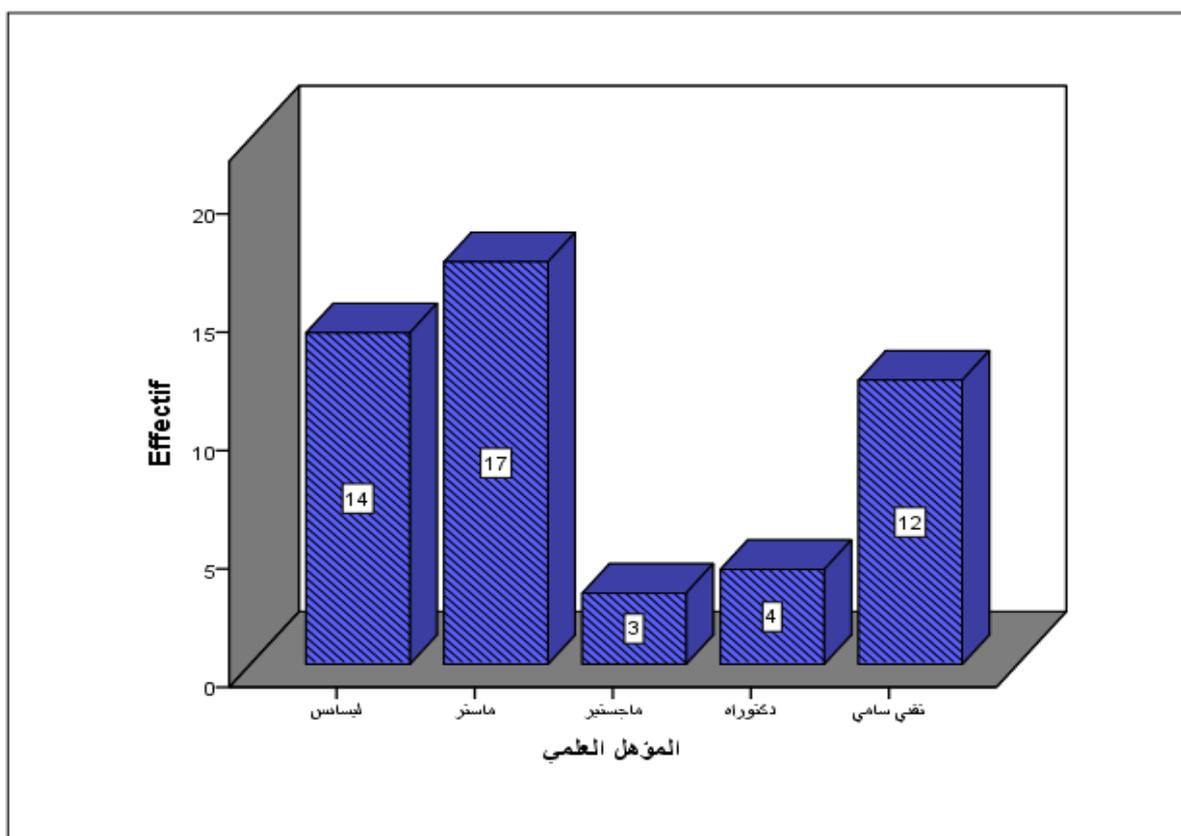
الفصل التطبيقي

الجدول رقم (18): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| ليسانس | 14 | %28 |
| ماستر | 17 | %34 |
| ماجستير | 3 | %6 |
| دكتوراه | 4 | %8 |
| تقني سامي | 12 | %24 |
| المجموع | 50 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج spss20

الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج spss20

اثبتت النتائج ان حصة الأسد كانت من نصيب فئة جامعي " ماستر " وذلك بنسبة (34%) وهذا يدل على ان المؤسسة محل الدراسة حريصة كل الحرص على استقطاب حاملي الشهادات الجامعية، للاستفادة من مكتسباتهم وخبراتهم والتأطير الجامعي. اما المستوى ليسانس فحاز على المرتبة الثانية بنسبة (28%)، اما المرتبة

الفصل التطبيقي

الثالثة من نصيب " تقني سامي " بنسبة (24%)، بعدها فئة دكتوراه بنسبة (8%)، في حين تذييل الترتيب فئة ماجستير بنسبة (6%).

خصائص عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

تم استهداف عينة مكونة من 50 فرد تمثل منصبهم الوظيفي في موظفين اداريين.

الجدول رقم (19): توزيع عينة الدراسة وفق المنصب الوظيفي

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| موظفين اداريين | 50 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss20

المطلب الثالث: تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة:

يتم عرض من خلال هذا المطلب نتائج الدراسة من خلال جداول الاتجاه العبارات المكونة للاستبيان:

أولاً: تحليل عبارات المستجوبين الخاص بالمحور الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال":

عبارات بعد المادي والتقني:

الجدول رقم (20): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات البعد المادي والتقني

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يوجد على مستوى الكلية أجهزة حاسوبية متطورة. | 3.28 | 089.1 | محايد |
| 2 | تتوفر الأجهزة الحاسوبية الموجودة في الكلية على جميع الملحقات. | 3.36 | 1.005 | محايد |
| 3 | تتوفر اغلبية المكاتب في الكلية على حواسيب مزودة بخدمات الانترنت. | 3.72 | 1.051 | موافق |
| 4 | تتميز الحواسيب الموجودة في الكلية بالقدرة على استقبال عدد كبير من البيانات. | 3.30 | 1.266 | محايد |
| 5. | توجد على مستوى الكلية برمجيات توفر السرعة في الحصول على المعلومات. | 3.34 | 1.136 | محايد |
| 6 | تعمل الكلية على تحديث البرمجيات باستمرار. | 3.26 | 1.139 | محايد |

الفصل التطبيقي

| | | | | |
|----|---|------|---------|-------|
| 7 | توجد في الكلية برامج متخصصة SPECIZED APPLICATIONS مكيفة لاحتياجات مستخدم معين لتنفيذ مهمة معينة. | 3.52 | 1.199 | موافق |
| 8 | يوجد على مستوى الكلية برامج الجداول الالكترونية SPREAD SHEETS للتعامل مع جداول البيانات الرقمية. | 3.46 | 1.147 | موافق |
| 9 | توجد على مستوى الكلية شبكة الحرم الجامعي CAM التي يتم بواسطتها مشاركة الموارد على نطاق محدد من المباني. | 3.30 | 1.147 | محايد |
| 10 | توجد في الكلية شبكة اتصالات فعالة تسهل عملية الاتصال. | 3.38 | 1.383 | محايد |
| 11 | يوجد على مستوى الكلية شبكة لتخزين SAN التي يتم بواسطتها ربط مجموعة من أجهزة التخزين مع خوادم الشبكة. | 3.44 | 1.215 | موافق |
| 12 | توفر شبكة الاتصالات في الكلية الامن المطلوب لتبادل المعلومات الخاصة. | 3.48 | 1.233 | موافق |
| X1 | البعد المادي والتقني | 3.40 | 0.60711 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم (20) إجابات أفراد عينة الدراسة، ويمكن تحديد اتجاهات إجابات مفردات العينة عن عبارات بعد الممادي والتقني، والتي جاءت كما يلي:

العبارة رقم 1: "يوجد على مستوى الكلية أجهزة حاسوبية متطورة." وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.28 وانحراف معياري قدر ب 1.089 هذا يفسر وجود نقص في الاجهزة الحاسوبية المتطورة، مثل أجهزة الكمبيوتر المتطورة والمعدات الأخرى المرتبطة بها.

عدم وجود أجهزة حاسوبية متطورة في الكلية يعني أن الكلية لا تهتم بتوفير موارد تكنولوجية حديثة للموظفين والطلاب.

العبارة رقم 2: "توفر الأجهزة الحاسوبية الموجودة في الكلية على جميع الملحقات." وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.36 وانحراف معياري قدر ب 1.005 وهذا يفسر بوجود نقص في الملحقات الخاصة بالأجهزة الحاسوبية في الكلية قد تشمل هذه الملحقات الشاشات، لوحات المفاتيح، الفأرات، سماعات الرأس، الكاميرات، وأي ملحقات أخرى قد تكون مهمة للموظفين في أداء مهامهم.

العبارة رقم 3: "تتوفر اغلبية المكاتب في الكلية على حواسيب مزودة بخدمات الانترنت" وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.72 وانحراف معياري قدر ب 1.051، وهذا إشارة على توافر أجهزة الكمبيوتر المزودة بخدمات الإنترنت في غالبية المكاتب في الكلية يشير إلى أن الموظفين لديهم وصول سريع وسهل إلى مصادر

الفصل التطبيقي

المعلومات عبر الإنترنت. يمكنهم البحث عن البيانات والمعلومات الحديثة، والوصول إلى الموارد الأكاديمية والبحثية، والتواصل مع الزملاء والخبراء في مجالهم، والمشاركة في المنتديات والنقاشات المتعلقة بمجالات عملهم.

وجود هذه الإمكانيات يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرار في الكلية على النحو التالي:

1. تحديث البيانات والمعلومات: بفضل الوصول إلى الإنترنت، يمكن للموظفين الحصول على المعلومات الحديثة والتحديثات الهامة في مجالهم.

2. تعزيز التواصل والتعاون: من خلال استخدام خدمات الإنترنت، يمكن للموظفين التواصل والتعاون مع الزملاء والمساهمين الآخرين في الكلية، مما يمكنهم من تبادل الأفكار والآراء والخبرات، وبالتالي تحسين جودة عملية اتخاذ القرار.

3. زيادة السرعة والكفاءة: يتيح استخدام الحواسيب المزودة بخدمات الإنترنت للموظفين إجراء بحوث سريعة وفعالة، وتنظيم البيانات والمعلومات بشكل أفضل، وبالتالي تحسين سرعة وكفاءة عملية اتخاذ القرار.

بشكل عام، يمكن اعتبار توفر أجهزة الكمبيوتر المزودة بخدمات الإنترنت في المكاتب وموافقة الموظفين عليها كميزة تقنية هامة تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرار بشكل شامل في الكلية، من خلال توفير الوصول السريع والسهل إلى المعلومات وتمكين التواصل والتعاون بشكل فعال.

العبارة رقم 4: تتميز الحواسيب الموجودة في الكلية بالقدرة على استقبال عدد كبير من البيانات " وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.30 وانحراف معياري قدر ب 1.266، وهذا دلالة على عدم تميز الحواسيب في الكلية بالقدرة على استقبال عدد كبير من البيانات وامتلاكها مواصفات تقنية ضعيفة وموارد غير كافية للتخزين ومعالجة البيانات الضخمة.

العبارة رقم 5: "توجد على مستوى الكلية برمجيات توفر السرعة في الحصول على المعلومات" وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.34 وانحراف معياري قدر ب 1.136 وهذا يؤشر على نقص برمجيات توفر السرعة في الحصول على المعلومات في الكلية.

العبارة رقم 6: " تعمل الكلية على تحديث البرمجيات باستمرار." وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.26 وانحراف معياري قدر ب 1.139، هذا يدل على نقص كبير في تحديث البرمجيات باستمرار يعني أن الكلية لا تهتم بمراجعة وتحديث البرامج والتطبيقات الحاسوبية التي تستخدمها بشكل دوري. يمكن أن يشمل ذلك تحديث إصدارات البرامج الحالية، تثبيت برمجيات جديدة، إصلاح الثغرات الأمنية، وتحسين الأداء والتوافق مع التكنولوجيا الحديثة.

العبارة رقم 7: " توجد في الكلية برامج متخصصة SPECIZED APPLICATIONS مكيفة لاحتياجات مستخدم معين لتنفيذ مهمة معينة." وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.52 وانحراف معياري

الفصل التطبيقي

قدر ب 1.199، تعني ان الكلية تمتلك برامج متخصصة، قد تشمل هذه البرامج التطبيقات العلمية، أدوات التحليل الإحصائي، برامج التصميم الهندسي، أو أنظمة الإدارة المخصصة.

العبارة رقم 8: " يوجد على مستوى الكلية برامج الجداول الالكترونية SPREAD SHEETS للتعامل مع جداول البيانات الرقمية." وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.46 وانحراف معياري قدر ب 1.147، هذا يفسر بأنهم موافقون على توفر برامج الجداول الإلكترونية التي تتمثل في تطبيقات تقنية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم وتحليل البيانات في شكل جداول رقمية معينة. قد تشمل هذه البرامج مثل Microsoft Excel و Google Sheets.

تأثير وجود برامج الجداول الإلكترونية في الكلية يمكن أن يكون كما يلي:

1. تنظيم البيانات: بواسطة برامج الجداول الإلكترونية، يمكن للمستخدمين تنظيم البيانات الرقمية بطريقة منظمة وهيكلية. يمكن إدخال البيانات في الخلايا وتنسيقها وتصنيفها بالطرق المناسبة، مما يتيح سهولة الوصول إلى المعلومات وتحليلها بشكل فعال.

2. التحليل الرقمي: برامج الجداول الإلكترونية توفر الوظائف والأدوات اللازمة لتحليل البيانات، يمكن للموظفين استخدام الصيغ الرياضية والدوال للقيام بعمليات الحساب والتحليل، مثل الجمع، الطرح، الضرب، والمعادلات الرياضية المعقدة.

3. البيانات الإحصائية والتقارير: يمكن استخدام برامج الجداول الإلكترونية لإنشاء تقارير يمكن إضافة الرسوم البيانية والمخططات والمؤشرات الرقمية لتصوير البيانات بشكل بصري وواضح، مما يساعد في فهم النتائج واتخاذ القرارات السليمة.

العبارة رقم 9: توجد على مستوى الكلية شبكة الحرم الجامعي CAM التي يتم بواسطتها مشاركة الموارد على نطاق محدد من المباني. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.30 وانحراف معياري قدر ب 1.147، يفسر بعدم توفر الكلية على هذه الشبكة هي شبكة محلية تغطي نطاقاً محددًا داخل الحرم الجامعي، وتستخدم لتوصيل المباني والمرافق والموارد معًا. يتم استخدامها لتسهيل مشاركة الموارد والبيانات بين المستخدمين والإدارة في الكلية.

العبارة رقم 10: توجد في الكلية شبكة اتصالات فعالة تسهل عملية الاتصال. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.38 وانحراف معياري قدر ب 1.383، وهذا دلالة على عدم وجود شبكة اتصالات فعالة في الكلية يعني عدم توفر بنية تحتية تسمح بتوصيل وتبادل المعلومات والاتصالات بسرعة وسلاسة بين الأعضاء في الكلية. يمكن تحقيق هذه الميزة بواسطة شبكات الإنترنت السريعة، وتقنيات الشبكات المحلية واللاسلكية، وأنظمة الاتصالات.

الفصل التطبيقي

العبارة رقم 11: يوجد على مستوى الكلية شبكة التخزين SAN التي يتم بواسطتها ربط مجموعة من أجهزة التخزين مع خوادم الشبكة. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.44 وانحراف معياري قدر ب 1.215، وهذا يدل على توفر الكلية على شبكة التخزين (SAN (Storage Area Network، والتي تستخدم لربط مجموعة من أجهزة التخزين مع خوادم الشبكة.

العبارة رقم 12: توفر شبكة الاتصالات في الكلية الامن المطلوب لتبادل المعلومات الخاصة. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.48 وانحراف معياري قدر ب 1.233، دلالة على وجود شبكة اتصالات آمنة في الكلية تضمن حماية المعلومات الخاصة والحساسة من الوصول غير المصرح به. يتم استخدام تقنيات التشفير والمصادقة والتحقق لضمان سرية المعلومات وعدم تعرضها للتجسس أو الاختراق أيضا الالتزام بالقوانين والتنظيمات: توفر شبكة الاتصالات الآمنة في الكلية الامتثال للقوانين والتنظيمات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية. يساعد ذلك الموظفين والكلية نفسها على الامتثال للمعايير القانونية وتفادي المخاطر القانونية المحتملة.

عبارات بعد البشري

الجدول رقم (21): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات البعد البشري

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يوجد على مستوى الكلية محللين متخصصين في المجال بمستويات عالية تتناسب مع المهام المطلوب إنجازها. | 3.52 | 1.107 | موافق |
| 2 | يتم تدريب الموظفين على استخدام البرمجيات المختلفة. | 3.24 | 1.107 | محايد |
| 3 | تتوفر الكلية على موظفين ذوي خبرة عالية. | 3.66 | 1.035 | موافق |
| X2 | البعد البشري | 3.47 | 0.95 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

العبارة رقم 1: يوجد على مستوى الكلية محللين متخصصين في المجال بمستويات عالية تتناسب مع المهام المطلوب إنجازها. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.52 وانحراف معياري قدر ب 1.107، وهذا يفسر

الفصل التطبيقي

بوجود محللين متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الكلية، وأن مستوياتهم تتناسب إلى حد ما مع المهام المطلوبة لإنجازها.

العبارة رقم 2: يتم تدريب الموظفين على استخدام البرمجيات المختلفة. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.24 وانحراف معياري قدر ب 1.107، وهذا يدل على أنه لا يتم تدريب الموظفين في الكلية على استخدام البرمجيات المختلفة، وهذا راجع إلى اكتسابهم خبرة مسبقة.

العبارة رقم 3: تتوفر الكلية على موظفين ذوي خبرة عالية. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.47 وانحراف معياري قدر ب 0.95، وهذا دلالة على وجود موظفين ذوي خبرة عالية وتأثير ذلك إيجاباً على:

1. جودة العمل والإنتاجية: وجود موظفين ذوي خبرة عالية يعزز جودة العمل والإنتاجية في الكلية. يكون لدى هؤلاء الموظفين المعرفة والمهارات اللازمة للقيام بالمهام بكفاءة وفعالية، ويمكنهم التعامل مع التحديات والمشكلات المختلفة بطرق متقدمة ومبتكرة.

2. تبادل المعرفة والتعلم: يمكن للموظفين ذوي الخبرة العالية أن يلعبوا دوراً هاماً في تبادل المعرفة والخبرات مع باقي أعضاء الفريق. يمكنهم تقديم الإرشاد والتوجيه للموظفين الجدد أو ذوي الخبرة المحدودة، مما يساعد في تعزيز مستوى المعرفة وتطوير مهارات الفريق بشكل عام.

3. حل المشكلات واتخاذ القرارات: يمتلك الموظفون ذوو الخبرة العالية القدرة على التعامل مع المشكلات المعقدة واتخاذ القرارات الحاسمة. استناداً إلى خبرتهم وتجربتهم السابقة، يمكنهم تقديم حلول مبتكرة واتخاذ قرارات استراتيجية لتحقيق أهداف الكلية.

4. رضا الموظفين والاستمرارية: وجود موظفين ذوي خبرة عالية يعزز رضاهم والتزامهم بالعمل في الكلية. يشعرون بالثقة والاعتراف بجهودهم وتجاربهم، مما يعزز وروح الفريق والانتماء، وبالتالي يساهم في استمرارية العمل.

الجدول رقم (22): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات البعد النظمي

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يوجد على مستوى الكلية نظم معلومات لها القدرة على معالجة المعلومات بدقة. | 3.48 | 1.212 | موافق |
| 2 | تعمل نظم المعلومات في الكلية على التعرف على متطلبات البيانات المدخلة. | 3.30 | 1.035 | محايد |

الفصل التطبيقي

| | | | | |
|----|---|------|---------|-------|
| 3 | توفر نظم المعلومات الموجودة في الكلية المعلومات الكافية بصورة انية. | 3.28 | 1.039 | محايد |
| 4 | تتميز نظم المعلومات الموجودة في الكلية بالمرونة. | 3.58 | 0.913 | موافق |
| X3 | البعد النظمي | 3.42 | 0.86077 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

العبارة رقم 1: يوجد على مستوى الكلية نظم معلومات لها القدرة على معالجة المعلومات بدقة وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.48 وانحراف معياري قدر ب 1.212، يشير إلى وجود نظم معلومات في الكلية التي تتمتع بالقدرة على معالجة المعلومات. تحسين كفاءة العمل: توفر نظم المعلومات القدرة على معالجة المعلومات بشكل سريع ودقيق، مما يسهم في تحسين كفاءة العمل في الكلية. يمكن لهذه النظم تنظيم البيانات وتخزينها بشكل منظم، وتسهيل الوصول إليها ومشاركتها بين الفرق والأقسام المختلفة.

العبارة رقم 2: تعمل نظم المعلومات في الكلية على التعرف على متطلبات البيانات المدخلة. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.30 وانحراف معياري قدر ب 1.035، يشير إلى دور نظم المعلومات في الكلية في التعرف على متطلبات البيانات المدخلة. وأثرها على جودة المعلومات واتخاذ القرارات في الكلي، من خلال:

1. جمع المعلومات اللازمة: نظم المعلومات في الكلية تساعد في تحديد وجمع المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات البيانات المختلفة. تستخدم هذه النظم آليات لجمع البيانات من مصادر متنوعة، سواء كانت داخلية أو خارجية للكلية.
2. تحديد متطلبات البيانات: نظم المعلومات تعمل على تحديد متطلبات البيانات المدخلة المطلوبة للكلية. يتم تحديد نوع البيانات المطلوبة وصيغتها ومدى التفاصيل اللازمة لتلبية احتياجات الفرق والأقسام المختلفة في الكلية.

العبارة رقم 3: توفر نظم المعلومات الموجودة في الكلية المعلومات الكافية بصورة انية وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.28 و انحراف معياري قدر ب 1.039، وهذا دلالة على الموافقة الى حد ما يشير إلى أن نظم المعلومات الموجودة في الكلية توفر المعلومات الكافية بصورة دقيقة وفورية وتأثيرها على عملية اتخاذ القرارات وتحسين الكفاءة في الكلية. كذلك اتخاذ قرارات مستنيرة: نظم المعلومات التي توفر المعلومات الكافية تمكن القادة والمديرين في الكلية من اتخاذ قرارات مستنيرة وقائمة على الأدلة، ايضا الحاجة إلى المعلومات الدقيقة والشاملة يساعد في تقييم الوضع الحالي وتوجيه القرارات المستقبلية

الفصل التطبيقي

العبارة رقم 4: تتميز نظم المعلومات الموجودة في الكلية بالمرونة. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.58 وانحراف معياري قدر ب0.913، يشير إلى أن نظم المعلومات الموجودة في الكلية تتميز بالمرونة. وقدرتها على التكيف مع التغييرات وتلبية احتياجات المستخدمين.

1. التكيف مع التغييرات: مرونة نظم المعلومات تمكن الكلية من التكيف مع التغييرات السريعة في البيئة الخارجية وداخلية. توفر القدرة على إجراء التحديثات والتعديلات على النظام بسرعة وبسهولة، مما يسمح للكلية بمواجهة التحديات الجديدة والمتغيرات في مجال التعليم وإدارة الموارد.

2. تلبية احتياجات الموظفين: مرونة نظم المعلومات تعني قدرتها على تلبية احتياجات الموظفين المختلفة. يمكن تعديل وتخصيص النظام لتناسب متطلبات الأفراد والأقسام المختلفة في الكلية. هذا يسمح للمستخدمين بالحصول على المعلومات والوظائف التي يحتاجونها بطريقة ملائمة وفعالة.

ثانيا: تحليل عبارات المستجوبين الخاص بال محور الثاني "اتخاذ القرار"

الجدول رقم (23): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد تحديد المشكلة

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يتم تحديد المشكلات التي تتعرض لها إدارة الكلية بدقة. | 3.40 | 1.414 | موافق |
| 2 | يتم تحديد الهدف المراد تحقيقه عند اتخاذ القرار في الكلية. | 3.30 | 1.446 | محايد |
| 3 | يتم وضع خطة بمشاركة الافراد العاملين في الكلية. | 3.16 | 1.361 | محايد |
| 4 | يتم في الكلية إدراك حجم المشكلات في التوقيت المناسب. | 3.62 | 1.159 | موافق |
| Y1 | تحديد المشكلة | 3.37 | 0.860 | محايد |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

العبارة رقم 1: يتم تحديد المشكلات التي تتعرض لها إدارة الكلية بدقة. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.40 وانحراف معياري قدر ب 1.414، يؤشر هذا الى ان تحديد المشكلات على مستوى الكلية يتميز بالدقة والاهتمام الازم من طرف إدارة الكلية.

الفصل التطبيقي

العبارة رقم 2: يتم تحديد الهدف المراد تحقيقه عند اتخاذ القرار في الكلية. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.30 وانحراف معياري قدر ب1.446، يشير إلى أنه لا يتم تحديد الهدف المراد تحقيقه عند اتخاذ القرار في الكلية. حيث ان تحديد الأهداف ينتج عنه:

تحقيق التركيز والاتجاه الواضح في اتخاذ القرارات في الكلية، يتم توجيه الجهود وتنظيم الأنشطة بناءً على الهدف المحدد، مما يزيد من فعالية القرارات ويضمن تحقيق النتائج المرجوة.

1. تحسين التخطيط والتنظيم: تحديد الهدف يساهم في تحسين التخطيط والتنظيم في الكلية. يتم تحديد الموارد المطلوبة وتنظيم الأنشطة وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيق الهدف المحدد، مما يساهم في زيادة الكفاءة وتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال.

2. توجيه عملية اتخاذ القرار: تحديد الهدف يساهم في توجيه عملية اتخاذ القرار في الكلية. يساعد في تحديد المعايير والمتطلبات التي يجب أن تتوافر لاتخاذ القرار الأمثل، مما يقلل من الجوانب الغامضة ويجعل عملية اتخاذ قائمة على أسس واضحة ومحددة.

العبارة رقم 3: يتم وضع خطة بمشاركة الافراد العاملين في الكلية. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.16 وانحراف معياري قدر ب: 1.361، يدل على الموافقة الى حد ما أنه يتم وضع خطة بمشاركة الأفراد العاملين في الكلية. وهذا ما ينتج عنه:

تعزيز الشعور بالانتماء والمسؤولية: المشاركة في وضع الخطط يساهم في تعزيز الشعور بالانتماء والمسؤولية لدى الأفراد العاملين في الكلية. بمشاركتهم في صنع القرارات وتحديد الأهداف، يصبح لديهم شعور أكبر بالانتماء إلى الكلية وبأن جهودهم مهمة في تحقيق الأهداف المشتركة.

العبارة رقم 4: يتم في الكلية إدراك حجم المشكلات في التوقيت المناسب. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.62 وانحراف معياري قدر ب1.159، يدل على ان الموظفين موافقون على أنه يتم في الكلية ادراك حجم المشكلات في التوقيت المناسب. حيث ان تحديد المشكلة ومعرفة حجمها يزيد من القدرة على التعامل معها بفعالية واتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة.

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (24): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد جمع البيانات والمعلومات

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يتم على مستوى الكلية جمع البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار. | 3.36 | 1.453 | محايد |
| 2 | يتم على مستوى الكلية دراسة الآثار المترتبة على اتخاذ القرار. | 3.16 | 1.490 | محايد |
| 3 | يتم على مستوى الكلية الاطلاع على التجارب السابقة للاستفادة منها. | 3.16 | 1.361 | محايد |
| 4 | يتم على مستوى الكلية تقديم تصور شامل للقرار الذي سيتم اتخاذه. | 3.64 | 1.174 | موافق |
| Y2 | جمع البيانات والمعلومات | 3.33 | 0.838 | محايد |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

العبارة رقم 1: يتم على مستوى الكلية جمع البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.36 وانحراف معياري قدر بـ 1.453، يشير إلى أنه يتم إلى حد ما جمع البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار،

العبارة رقم 2: يتم على مستوى الكلية دراسة الآثار المترتبة على اتخاذ القرار. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.16 وانحراف معياري قدر بـ 1.490، يشير إلى حد ما أنه يتم على مستوى الكلية دراسة الآثار المترتبة على اتخاذ القرار، من خلال:

تقييم النتائج والتعلم: دراسة الآثار المترتبة على اتخاذ القرار تسمح للكلية بتقييم النتائج واستخلاص الدروس المستفادة. يمكن للكلية تحديد ما إذا كانت القرارات السابقة حققت النتائج المرجوة وما الذي يمكن تحسينه في المستقبل.

تحسين عملية اتخاذ القرار: دراسة الآثار تساعد في تحسين عملية اتخاذ القرار في الكلية. من خلال فهم الآثار المترتبة على القرارات السابقة،

الفصل التطبيقي

العبارة رقم 3: يتم على مستوى الكلية الاطلاع على التجارب السابقة للاستفادة منها. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.16 وانحراف معياري قدر ب 1.361، يدل على موافقتهم الى حد ما إلى أنه يتم على مستوى الكلية الاطلاع على التجارب السابقة للاستفادة منها في تحسين الأداء واتخاذ القرارات في الكلية.

1. تعزيز التعلم المستمر: الاطلاع على التجارب السابقة يعزز التعلم المستمر في الكلية. من خلال استعراض التجارب السابقة والتحليل النقدي لها، يمكن للكلية تحديد الأفضليات وتطوير ممارسات أفضل وتحسين الأداء في مختلف المجالات.

2. تجنب الأخطاء المكررة: الاطلاع على التجارب السابقة يساعد في تجنب الأخطاء المكررة في الكلية. بفهم التجارب السابقة والتحليل العميق لها، يمكن للكلية تحديد الأخطاء المتكررة وتطبيق إجراءات تصحيحية لضمان عدم تكرارها في المستقبل.

العبارة رقم 4: يتم على مستوى الكلية تقديم تصور شامل للقرار الذي سيتم اتخاذه وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.64 وانحراف معياري قدر ب 1.174، وهذا دلالة على أن الموظفين موافقون على انه يتم على مستوى الكلية تقديم تصور شامل للقرار الذي سيتم اتخاذه. سنقوم بتحليل أهمية تقديم تصور شامل وتأثيره على عملية اتخاذ القرارات في الكلية.

1. فهم الوضع الحالي: تقديم تصور شامل يسمح للكلية بفهم الوضع الحالي بشكل مفصل. من خلال تحليل البيانات والمعلومات ذات الصلة، يمكن للكلية تقدير التحديات والفرص المتاحة والتأثيرات المحتملة لاتخاذ القرار. هذا يمكن أعضاء الكلية من التحضير والتخطيط الجيد قبل اتخاذ القرار.

2. تحليل البدائل: تقديم تصور شامل يساعد في تحليل البدائل المتاحة لاتخاذ القرار. يتم تجميع وتقديم المعلومات المتعلقة بالبدائل المحتملة، مما يساهم في تحليل مزايا وعيوب كل بديل وتقييمها بناءً على أهداف الكلية واحتياجاتها.

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (25): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد تحديد البدائل المتاحة وتقييمها

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يتم وضع جميع البدائل المحتملة المتعلقة باتخاذ القرار في الكلية. | 3.36 | 1.453 | محايد |
| 2 | تبنى اختيارات البدائل في الكلية على حقائق موضوعية. | 3.24 | 1.479 | محايد |
| 3 | يتم الاهتمام بعدم تعارض البديل المناسب مع القوانين الخاصة بالكلية. | 3.22 | 1.329 | محايد |
| 4 | يتم على مستوى الكلية وضع معايير لتقييم البدائل المتاحة. | 3.64 | 1.174 | موافق |
| Y3 | تحديد البدائل المتاحة وتقييمها | 3.36 | 0.860 | محايد |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

العبارة رقم 1: يتم وضع جميع البدائل المحتملة المتعلقة باتخاذ القرار في الكلية وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.36 وانحراف معياري قدر ب 1.453، يدل هذا على موافقتهم الى حد ما على وضع البدائل الممكنة يسمح للكلية بتوسيع نطاق التحليل والتفكير الإبداعي في عملية اتخاذ القرارات. بدلاً من الاعتماد على بديل واحد فقط أو عدد محدود من البدائل، يتم توفير مجموعة متنوعة من الخيارات المحتملة، مما يساهم في تحقيق قرارات أفضل وأكثر توافقاً مع أهداف الكلية.

العبارة رقم 2: تبنى اختيارات البدائل في الكلية على حقائق موضوعية. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.24 وانحراف معياري قدر ب 1.479، يفسر هذا بأن اختيارات البدائل في الكلية تبنى الى حد ما على حقائق موضوعية

العبارة رقم 3: يتم الاهتمام بعدم تعارض البديل المناسب مع القوانين الخاصة بالكلية وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.22 وانحراف معياري قدر ب 1.329، حيث يوافق الموظفون الى حد ما بأنه يتم الاهتمام بعدم تعارض البديل المناسب مع القوانين الخاصة بالكلية وهذا ما يعزز المحافظة على السمعة والمصداقية الخاص بالكلية عندما تتماشى القرارات والبدائل مع القوانين والتشريعات، يتم بناء سمعة إيجابية للكلية وثقة الجمهور والأطراف المعنية بها.

الفصل التطبيقي

العبارة رقم 4: يتم على مستوى الكلية وضع معايير لتقييم البدائل المتاحة. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.64 وانحراف معياري قدر ب 1.174، وهذا يؤشر على التركيز على أهمية وجود معايير التقييم وتأثيرها على عملية اتخاذ القرارات في الكلية. من خلال:

1. توفير إطار موحد: وضع معايير لتقييم البدائل يساعد على توفير إطار موحد وموضوعي لعملية اتخاذ القرارات في الكلية. من خلال تحديد معايير محددة وواضحة، يتم توجيه وتنظيم عملية التقييم، ويتم تجنب التحيزات الشخصية والاعتماد على قرارات موضوعية.

2. تحسين الجودة والفعالية: وضع معايير لتقييم البدائل يساهم في تحسين الجودة والفعالية لعملية اتخاذ القرارات في الكلية. بواسطة وضع معايير محددة، يمكن تقييم البدائل بناءً على مجموعة من المعايير المحددة مثل الكفاءة، والتكلفة، وغيرها. هذا يضمن تحقيق قرارات أفضل وأكثر توافقاً مع أهداف الكلية ومصالحها

الجدول رقم (26): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد اختيار البديل المناسب

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يتم على مستوى الكلية التحقق من البدائل المتاحة وفقاً للصورة المرسومة | 3.44 | 1.431 | موافق |
| 2 | يتم على مستوى الكلية اختيار البديل المساعد مع مراعاة سهولته بعيداً عن التعقيدات. | 3.22 | 1.461 | محايد |
| 3 | يتم على مستوى الكلية اختيار البديل الذي يحقق السرعة المطلوبة عندما يكون الحل مستعجلاً. | 3.16 | 1.361 | محايد |
| 4 | يتم اختيار البديل المناسب وفقاً للإمكانيات المتاحة في الكلية. | 3.62 | 1.159 | موافق |
| Y4 | اختيار البديل المناسب | 3.36 | 0.873 | محايد |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

العبارة رقم 1: يتم على مستوى الكلية التحقق من البدائل المتاحة وفقاً للصورة المرسومة وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.44 وانحراف معياري قدر ب 1.431، يدل على ان الموظفين موافقون على انه يتم التحقق من البدائل المتاحة وهذا ما يضمن الاستدامة والتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للكلية. يتم تقييم البدائل

الفصل التطبيقي

بناءً على المعايير المرسومة مسبقاً، وهذا يساهم في تحقيق التوازن بين الأبعاد المختلفة للقرارات، مثل الجودة والكفاءة والاستدامة البيئية والاجتماعية.

تجنب التحيز والتعامل العادل: عندما يتم التحقق من البدائل وفقاً للصورة المرسومة، يتم تجنب التحيزات الشخصية والتعامل بشكل عادل مع جميع البدائل. بدلاً من الاعتماد على تقديرات شخصية أو آراء فردية، يتم تطبيق معايير محددة لتقييم البدائل بشكل موضوعي وعادل. هذا يساعد على ضمان تعامل عادل وشفاف في اتخاذ القرارات

العبارة رقم 2: يتم على مستوى الكلية اختيار البديل المساعد مع مراعاة سهولته بعيداً عن التعقيدات. وذلك باتجاه محاييد بمتوسط حسابي بلغ 3.22 وانحراف معياري قدر ب 1.461، حيث يوافقون الى حد ما على يتم على مستوى الكلية اختيار البديل المساعد مع مراعاة سهولته بعيداً عن التعقيدات

العبارة رقم 3: يتم على مستوى الكلية اختيار البديل الذي يحقق السرعة المطلوبة عندما يكون الحل مستعجلاً. وذلك باتجاه محاييد بمتوسط حسابي بلغ 3.16 وانحراف معياري قدر ب 1.361، تشير إلى حد ما أنه يتم على مستوى الكلية اختيار البديل الذي يحقق السرعة المطلوبة عندما يكون الحل مستعجلاً من خلال تلبية المتطلبات الزمنية: في بعض الحالات، تكون السرعة هي الأهمية القصوى عند اتخاذ القرارات في الكلية. بالاعتماد على بديل سريع الحل، يتم تلبية المتطلبات الزمنية المحددة وتفادي التأخيرات غير المرغوب فيها. يساهم ذلك في ضمان استمرارية العمليات والمشاريع بشكل فعال.

العبارة رقم 4: يتم اختيار البديل المناسب وفقاً للإمكانيات المتاحة في الكلية. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.62 وانحراف معياري قدر ب 1.159، تشير إلى أنه يتم اختيار البديل المناسب وفقاً للإمكانيات المتاحة في الكلية حيث يتناسب البديل مع الموارد والقدرات المتاحة، فإن الكلية تكون قادرة على تنفيذه بفاعلية وبدون تعرضها لضغوط أو نقص في الموارد المهمة. هذا يساهم في استمرارية العمل وتحقيق النتائج المرجوة بشكل مستدام.

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (27): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لعبارات بعد تنفيذ القرار وتقويمه

| رقم العبارة | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | يتم على مستوى الكلية مراعاة المرونة عند تنفيذ القرار. | 3.40 | 1.414 | موافق |
| 2 | يتم على مستوى الكلية تنفيذ القرار بدقة. | 3.30 | 1.446 | محايد |
| 3 | يتم على مستوى الكلية تحليل النتائج باستمرار لتفادي الوقوع في الخطأ. | 3.24 | 1.349 | محايد |
| 4 | تقوم إدارة الكلية بمراجعة نتائج القرار ومدى نجاحه. | 3.72 | 1.161 | موافق |
| Y5 | تنفيذ القرار وتقويمه | 3.41 | 0.873 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

العبارة رقم 1: يتم على مستوى الكلية مراعاة المرونة عند تنفيذ القرار وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.40 وانحراف معياري قدر ب 1.414، حيث يوافق الموظفون على أنه يتم مراعاة المرونة على مستوى الكلية عند تنفيذ القرار، حيث يمكن تفصيل أثر المرونة كما يلي:

تكيف مع التغييرات: عندما يتم مراعاة المرونة في تنفيذ القرارات في الكلية، يكون النظام قادراً على التكيف والتعامل مع التغييرات الداخلية والخارجية بطريقة فعالة. يمكن تعديل القرارات وفقاً للتحديات والمتغيرات الجديدة، مما يسمح للكلية بالاستجابة السريعة للظروف المتغيرة والمتطلبات المتغيرة.

العبارة رقم 2: يتم على مستوى الكلية تنفيذ القرار بدقة. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.30 وانحراف معياري قدر ب 1.446، يدل ان افراد عينة الدراسة موافقون الى حد ما على أنه يتم تنفيذ القرارات على مستوى الكلية بدقة من خلال:

1. تحقيق الأهداف المحددة: عندما يتم تنفيذ القرارات بدقة في الكلية، يتم التركيز على تحقيق الأهداف المحددة بشكل صحيح وفعال. يتم وضع خطط محكمة وتنفيذها بشكل دقيق لضمان تحقيق النتائج المرجوة وتحقيق الرؤية والرسالة الاستراتيجية للكلية.

2. تقليل الخطأ: الدقة في تنفيذ القرارات تساهم في تقليل حدوث الأخطاء والتعديلات غير المرغوب فيها. عندما يتم العمل بدقة، يتم التحقق من صحة وموثوقية المعلومات والبيانات.

الفصل التطبيقي

العبارة رقم 3: يتم على مستوى الكلية تحليل النتائج باستمرار لتفادي الوقوع في الخطأ. وذلك باتجاه محايد بمتوسط حسابي بلغ 3.24 وانحراف معياري قدر ب 1.349، يدل هذا على أنه يتم الى حد ما على مستوى الكلية تحليل النتائج لتجنب الوقوع في الأخطاء،

العبارة رقم 4: تقوم إدارة الكلية بمراجعة نتائج القرار ومدى نجاحه. وذلك باتجاه موافق بمتوسط حسابي بلغ 3.72 وانحراف معياري قدر ب 1.161، حيث يؤشر ذلك على أن إدارة الكلية تقوم بمراجعة نتائج القرارات ومدى نجاحها. حيث يتم تحسين الأداء: مراجعة نتائج القرارات تسمح لإدارة الكلية بتحديد مدى نجاحها في تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين أداء الكلية بشكل عام. من خلال تحليل النتائج، يتم تحديد القرارات التي أثبتت نجاحها وتحقيق نتائج إيجابية، ويتم تحديد القرارات التي تحتاج إلى تعديل أو تحسين لتحقيق الأداء الأمثل.

المطلب الرابع: اختبار فرضية الدراسة التطبيقية

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

يفترض تطبيق أسلوب الانحدار الخطي التأكيد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، وقد تم الاعتماد على اختبار Kolmogorov- Smirnov أو (K-S) وللتأكد من أن بيانات الدراسة الحالية تتبع التوزيع الطبيعي وفقاً لهذا الاختبار، فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الصفرية H_0 : متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

- الفرضية البديلة H_1 : متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

تم حساب قيمة اختبار "K-S" لعينة الدراسة، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): نتائج اختبار كولمو قوروف سيمر نوف

| المحور | الأبعاد | اختبار الاحصائيات | مستوى الدلالة Sig |
|---------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| المحور الأول | تكنولوجيا والاتصال | 0.062 | 0.200 |
| المحور الثاني | اتخاذ القرار | 0.134 | 0.260 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه نتائج اختبار التوزيع الطبيعي، ونجد ان قيمة مستوى الدلالة sig للمحورين أكبر من (0.05). وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ووجوب استخدام الاختبارات المعلمية.

الفصل التطبيقي

ثانيا: اختبار وتحليل نتائج فرضيات الدراسة الميدانية

على ضوء ما تم التوصل اليه من نتائج سابقا عند تحليل الإجابات الخاصة بمحاور الاستبيان، نسعى من خلال هذا المطلب لاختبار صحة الفرضيات الموضوعية في مقدمة الدراسة.

1) قاعدة القرار بالنسبة لقبول ورفض فرضيات الدراسة

عند اجراء اختبار فرضيات دراستنا تطلب منا الامر صياغة نوعين من الفرضيات، فيما يلي عرض موجز لذلك مع توضيح قاعدة القرار لكل صياغة:

- الفرضية الصفرية /النفى H_0 ($\text{sig} \geq 0.05$) تصاغ على عكس ما يعتقد الباحث أي النفى، حيث تشير الى عدم وجود علاقة او أثر او فروق بين متغيرات الدراسة.
- الفرضية البديلة /الاثبات H_1 ($\text{sig} < 0.05$) هي الفرضية التي تصاغ بصيغة الاثبات، يتم قبولها عند رفض الفرضية الصفرية والعكس صحيح، حيث تشير الى وجود علاقة او أثر او فروق بين متغيرات الدراسة.

➤ اختبار الفرضيات وتحليل النتائج:

لاختبار وتحليل نتائج الفرضيات الموضوعية لمعالجة مشكلة الدراسة، اعتمدنا على مجموعة من الاختبارات لتحقيق ذلك، بداية بدراسة الأثر بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، بعدها اختبار فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة التابع والمستقل تعزى الى البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الاقدمية الوظيفية).

1. اختبار فرضية الدراسة

التحقق الفرضية القائلة "لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $\alpha \geq 0.05$ قمنا بالاختبار الانحدار الخطي المتعدد الذي يتضمن تأثير المتغيرات المستقلة الفرعية للدراسة مجتمعة على المتغير التابع.

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $\alpha \geq 0.05$

H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $\alpha \geq 0.05$

ويوضح الجدول التالي قيم معاملات المتغيرات المستقلة B_i

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (29): يوضح نتائج تقديرات معاملات النموذج الخطي المتعدد.

| مستوى الدلالة sig | قيمة T | معامل β | معامل الانحدار | المتغيرات الفرعية المستقلة |
|-------------------------|--------|---------------|----------------|----------------------------|
| 0.881 | 0.151 | = | 0.036 | الثابت constant |
| 0.796 | 0.260 | 0.014 | 0.019 | البعد المادي والتقني |
| 0.238 | 1.197 | 0.060 | 0.053 | البعد البشري |
| 0.000 | 17.770 | 0.922 | 0.902 | البعد التنظيمي |

المصدر: من اعداد الطالبين لاعتماد على نتائج SPSS20

بناء على الجدول أعلاه يمكن تشكيل نموذج الانحدار الخطي المتعدد بالمعادلة التالية:

$$Y=0.036 +0.019X1+0.053X2+0.902X3$$

2. اختبار المعنوية المنطقية للمعاملات:

نقوم بهذا الاختبار بغية الوصول الى تحديد الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والمتمثل في تقدير الأثر بينهما، والذي قد يكون سلبيا او إيجابيا، وعليه فان كافة معاملات النموذج تعتبر معنوية منطقيا.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة T للمعاملات B1 B2 B3 فهي اكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي غير دالة معنويا عند مستوى الدلالة المفترض للدراسة.

ومنه نستنتج ان البعد التنظيمي هو البعد الوحيد في نموذج الدراسة الذي له معنوية إحصائية بمستوى دلالة اقل من 0.05 في التأثير على سيورة اتخاذ قرار Y في جامعة 08 ماي 1945 حسب رأي عينة الدراسة، اما بقية الابعاد فليس لها معنوية احصائية.

3. اختبار المعنوية الكلية لنموذج الدراسة:

اختبار فيشر (F): يستخدم لاختبار معنوية المعادلة ككل، أي معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة X_i والمتغير التابع Y، حيث كلما كانت قيمة فيشر (F) المحسوبة دالة احصائيا أي اعلى من ($\alpha=0.05$) أي كلما كان قبول ومعنوية المعادلة بدرجة اعلى.

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (30): يوضح تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار الخطي المتعدد

| مستوى الدلالة sig | قيمة F | متوسط المربعات | درجة الحرية | مجموع المربعات | |
|----------------------|---------|----------------|-------------|-------------------|----------|
| 0.000 | 140.966 | 10.430 | 3 | 31.290 | الانحدار |
| | | 0.074 | 46 | 3.404 | البواقي |
| | | | 49 | 34.694 | المجموع |

المصدر: من اعداد الطالبين لاعتماد على نتائج SPSS20

التحليل: يوضح الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة مستوى الدلالة sig اقل من مستوى المعنوية (0.05) ، ويتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة ، وعليه فنموذج معنوي حسب اختبار فيشر .

معامل الارتباط (R): يبحث معامل الارتباط (R) في قوة العلاقة التي تربط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في النموذج، دون الإشارة الى اتجاه هذه العلاقة وتظهر النتائج في الجدول رقم (31) ان معامل الارتباط في النموذج يشير الى القيمة (0.950) أي 95% وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

معامل الارتباط (R²): يتضح من خلال قيمة معامل التحديد R² الذي يظهر في الجدول أسفله ان المتغير المستقل (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال) تفسر ما نسبته (90.2%) من التغيرات الحاصلة على المتغير التابع (سيرورة اتخاذ القرار)، في حين تفسر النسبة الباقية لمتغيرات اخوى خارج نموذج الدراسة.

الجدول رقم (31): معامل التحديد لنموذج الدراسة

| النموذج | قيمة R | قيمة معامل التحديد R ² | قيمة R ² Ajusté |
|---------|--------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1 | 0.950 | 0.902 | 0.895 |

المصدر: من اعداد الطالبين لاعتماد على نتائج SPSS2

نوضح مجمل النتائج المتوصل اليها فيما يلي:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للموارد المادية والتقنية على سيرورة اتخاذ القرار عند $\alpha \geq 0.05$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البشري المختص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $\alpha \geq 0.05$

الفصل التطبيقي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد النظامي على سيرورة اتخاذ القرار عند $\alpha \geq 0.05$

وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الرئيسية الأولى التي تقول بأنه:

- لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار عند $\alpha \geq 0.05$

. اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثانية "لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة إحصائية في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة)

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova) لاختبار وتحليل نتائج الفرضية، بأنه اختبار معلمي فإنه يشترط التوزيع الطبيعي، التوزيع الطبيعي تم التأكد منه في مرحلة سابقة.

1.3 اختبار الفروق حسب متغير الجنس

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للجنس.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للجنس.

الجدول رقم (32): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين **levene** في اجابات الافراد للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار ومتغير الجنس.

| مستوى الدلالة sig | درجة الحرية ddl2 | درجة الحرية ddl1 | معامل levene | |
|-------------------|------------------|------------------|--------------|---------------|
| 0.843 | 48 | 1 | 0.039 | المحور الاول |
| 0.470 | 48 | 1 | 0.530 | المحور الثاني |

المصدر: من اعداد الطالبتين لاعتماد على نتائج SPSS20

الفصل التطبيقي

التحليل: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة مستوى الدلالة للمحورين على التوالي (0.843) و(0.470) للفروقات بين متغير الجنس للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار أكبر من مستوى معنوية المفترضة في الدراسة (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض البديلة.

2.3 اختبار الفروق حسب متغير العمر

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للعمر.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للعمر.

الجدول رقم (33): يوضح تحليل التباين Anova للفروقات في اجابات افراد حول للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار ومتغير السن

| مستوى الدلالة sig | f قيمة المحسوبة | متوسط المربعات | درجة الحرية ddl | مجموع التباين | | |
|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------|----------------|---------------|
| 0.210 | 1.566 | 0.483 | 3 | 1.449 | بين المجموعات | المحور الاول |
| | | 0.309 | 46 | 14.192 | داخل المجموعات | |
| | | | 49 | 15.641 | الإجمالي | |
| 0.962 | 0.096 | 0.072 | 3 | 0.215 | بين المجموعات | المحور الثاني |
| | | 0.750 | 46 | 34.478 | داخل المجموعات | |
| | | | 49 | 34.694 | الإجمالي | |

المصدر: من اعداد الطالبتين لاعتماد على نتائج SPSS20

من خلال نتائج الجدول، يتبين ان قيمة مستوى المعنوية sig للمحورين بلغت على التوالي: (0.210) و(0.962) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية، ورفض الفرضية البديلة، أي انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للسن.

الفصل التطبيقي

3.3 اختبار الفروق حسب متغير الخبرة

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للخبرة.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للخبرة.

الجدول رقم (34): يوضح تحليل التباين **Anova** للفروقات في اجابات افراد حول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار ومتغير الخبرة

| مستوى الدلالة sig | f | قيمة المحسوبة | متوسط المربعات | درجة الحرية ddl | مجموع التباين | | |
|----------------------|---|------------------|-------------------|--------------------|------------------|---------------|----------------|
| 0.645 | | 0.558 | 0.183 | 3 | 0.550 | المحور الأول | بين المجموعات |
| | | | 0.328 | 46 | 15.092 | | داخل المجموعات |
| | | | | 49 | 15.641 | | الإجمالي |
| 0.539 | | 0.731 | 0.526 | 3 | 1.578 | المحور الثاني | بين المجموعات |
| | | | 0.720 | 46 | 33.116 | | داخل المجموعات |
| | | | | 49 | 34.694 | | الإجمالي |

المصدر: من اعداد الطالبين لاعتماد على نتائج SPSS20

من خلال نتائج الجدول، يتبين ان قيمة مستوى المعنوية sig لكلا المحورين هي على التوالي (0.645) و (0.539) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية، ورفض الفرضية البديلة، أي انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للخبرة.

4.3 اختبار الفروق حسب متغير المؤهل العلمي.

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للمؤهل العلمي.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للمؤهل العلمي.

الفصل التطبيقي

الجدول رقم (35): يوضح تحليل التباين Anova للفروقات في اجابات افراد حول للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار يعزى للمؤهل العلمي.

| مستوى الدلالة sig | f قيمة المحسوبة | متوسط المربعات | درجة الحرية ddl | مجموع التباين | | |
|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------|----------------|---------------|
| 0.331 | 1.182 | 0.372 | 4 | 1.487 | بين المجموعات | المحور الأول |
| | | 0.315 | 45 | 14.154 | داخل المجموعات | |
| | | | 49 | 15.641 | الإجمالي | |
| 0.371 | 1.093 | 0.786 | 4 | 3.073 | بين المجموعات | المحور الثاني |
| | | 0.703 | 45 | 31.620 | داخل المجموعات | |
| | | | 49 | 34.694 | الإجمالي | |

المصدر: من اعداد الطالبتين لاعتماد على نتائج SPSS20

من خلال نتائج الجدول، يتبين ان قيمة مستوى المعنوية sig لكلا المحورين هي على التوالي (0.331) و(0.371) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) و(0.029)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية، ورفض الفرضية البديلة، أي انه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى للخبرة.

مقارنة عامة مع الدراسات السابقة:

توصلنا من خلال دراستنا الى وجود اثر للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيرورة اتخاذ القرار في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة 8 ماي 1945، وذلك راجع الى توفر البنية التحتية الملائمة التي تسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار في الكلية وهذا ما يتوافق مع الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها من حيث المحتوى حيث تناولت معظمها كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل واتخاذ القرار كمتغير تابع وذلك لمعرفة العلاقة التي تربط بينهما كما اتفقت ايضا في المنهج المتبع المتمثل في المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت جميعها على الاستبيان كأداة لدراسة في حين اختلفت مع دراستنا من حيث عينة ومجتمع الدراسة والمدى الزمني لدراسة.

مقارنة خاصة بين كل دراسة مع الدراسة الحالية:

- اختلفت الدراسة المتمثلة في واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات من قبل مدراء المؤسسات الجزائرية مع دراستنا من حيث المحتوى في تناولها للعقبات والتحديات التي تواجه

الفصل التطبيقي

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حين تناولت دراستنا المشاكل والمعوقات التي تعترض عملية اتخاذ القرار اما بالنسبة لنتائج الدراسات فقد اختلفت في ان المؤسسات محل دراستهم تعتمد بدرجة كبيرة وعالية على الحواسيب اما كليتنا فتعتمد عليها بدرجة متوسطة واختلفت ايضا في ان المؤسسات محل الدراسة تستخدم نظم المعلومات بدرجة متوسطة في حين تستخدم كليتنا نظم المعلومات بدرجة عالية.
- اختلفت الدراسة المتمثلة في التعرف على دور نظم المعلومات والاتصال الحديثة بمؤسسة Erp مع دراستنا من حيث المتغير المستقل فقد تناولت هذه الاخيرة نظم المعلومات كمتغير مستقل على خلاف دراستنا التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل في حين توافقت الدراسات في النتائج فقد توصلت هذه الدراسة الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يساعد على تقديم معلومات تتصف بالدقة وهذا يساعد في اختيار بدائل الحلول في الوقت المناسب وهذا ما توصلنا اليه فيه دراستنا.
 - توافقت الدراسة لتمثلة في توضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا وانعكاس ذلك على اتخاذ القرارات في ظل العولمة وثورة المعلومات والتقدم العلمي الهائل، مع دراستنا في وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين النظم التكنولوجية المستخدمة واتخاذ القرار.
 - اختلفت الدراسة المتمثلة في أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات مع دراستنا في تناولها لنظم دعم القرارات كمتغير مستقل في حين تناولت دراستنا تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل اما بخصوص النتائج فقد توصلت دراستهم الى وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين النظام التكنولوجي المستخدم واتخاذ القرار وهذا ما توصلت اليه دراستنا تقريبا.
 - اختلفت الدراسة المتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرار الاستراتيجي مع دراستنا في انها ركزت على نوع معين من القرارات وهو القرار الاستراتيجي في حين ان دراستنا تناولت القرارات بصفة عامة اما بخصوص النتائج فقد توصلت دراستهم الى تقديم معلومات جديدة حول الطرق المجسدة لتحسين كفاءة وفعالية صنع القرار في كل مرحلة من مراحل عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي اما دراستنا فقد توصلت الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرار بصفة عامة.
 - تتوافق الدراسة المتمثلة في التعرف على تقنية اتخاذ القرار مع دراستنا في ان التطور العلمي والتكنولوجي انعكس على الادوات المساعدة على اتخاذ القرار من خلال أجهزة الحاسوب والانترنت والبرمجيات.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، قمنا بدراسة أثر ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البعد التقني المادي، البعد البشري، البعد التنظيمي) على اتخاذ القرار في جامعة 8 ماي 1945 -قلمة-، من خلال الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

وعليه تم الوقوف على توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال يميل نحو الايجابية، وهذا راجع الى تأثير البعد التنظيمي على سيورة اتخاذ، وبالتالي توصلنا الى ان هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرار في الكلية.

خاتمة

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال محور الأنشطة ومحرك كل العمليات الاقتصادية والادارية على المستوى المحلي والدولي، في ظل العصر الحالي الذي يوصف بانه عصر المعلومات، تتزايد فيه اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما توفره من سرعة ودقة في نقل وتبادل البيانات والمعلومات وتخزينها، لذا فان امتلاك هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها وتوجيهها لخدمة المنظمات اصبح امرا ضروريا ومؤشرا هاما لمدى فعالية التنظيم وكفاءته بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية والوظائف الادارية في مختلف المستويات الادارية، ففي ظل استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لم يعد نقص البيانات والمعلومات مصدر شكوى لمتخذي القرارات على العكس اصبح الهاجس الاكبر للمنظمات اليوم هو توفير نظم معلومات متخصصة توفر المعالجة الدقيقة والسريعة للمعلومات وفقا لاحتياجات صانع القرار.

ومن الملاحظ ان نظم تكنولوجيا المعلومات تكتسب اهميتها من خلال الدور الذي تلعبه في تزويد صانع القرار بما يحتاجه من بيانات ومعلومات تسهم في اتخاذ القرارات السليمة والصائبة حيث تعتبر عملية اتخاذ القرار من اهم الوظائف في اي منظمة مهما كان حجمها وبالتالي يتوقف عليها نجاح او فشل المنظمة في تحقيق اهدافها الانية او طويلة المدى وكلما كانت عملية القرار واضحة ومنسقة يكون راجع الى اعتمادها بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائلها.

نتائج الدراسة:

على ضوء ما تقدم من عرض لكافة محاور الاستبيان نستخلص النتائج التالية:

- ✓ وجود أجهزة حاسوبية في الكلية بدرجة متوسطة يعني أن الكلية تهتم بتوفير موارد تكنولوجيا حديثة نوعا ما للموظفين الإداريين.
- ✓ تتوفر الكلية على أجهزة الكمبيوتر المزودة بخدمات الإنترنت في غالبية المكاتب.
- ✓ تتوفر الكلية على برامج متخصصة SPECIZED APPLICATIONS مكيفة لاحتياجات مستخدم معين لتنفيذ مهمة معينة.
- ✓ يوجد على مستوى الكلية شبكة التخزين SAN التي يتم بواسطتها ربط مجموعة من أجهزة التخزين مع خوادم الشبكة.
- ✓ يوجد على مستوى الكلية برامج الجداول الالكترونية SPREAD SHEETS للتعامل مع جداول البيانات الرقمية حيث توفر برامج الجداول الإلكترونية التي هي تطبيقات تقنية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم وتحليل البيانات في شكل جداول رقمية معينة. قد تشمل هذه البرامج مثل Microsoft Excel و Google Sheets.

الخلاصة

- ✓ لا يتواجد على مستوى الكلية شبكة الحرم الجامعي CAM التي يتم بواسطتها مشاركة الموارد على نطاق محدد من المباني، يتم استخدامها لتسهيل مشاركة الموارد والبيانات بين المستخدمين والإدارة في الكلية، حيث يشير افراد عينة الدراسة الى عدم توافر هكذا تقنية.
- ✓ يتم تدريب الموظفين في الكلية الى حد ما على استخدام البرمجيات المختلفة، وهذا ما يؤثر على الأداء ومواجهة مشاكل اثناء انجاز الاعمال.
- ✓ يشير افراد عينة الدراسة الى حد ما إلى وجود نظم معلومات في الكلية التي تتمتع بالقدرة على معالجة المعلومات.
- ✓ يتوفر الى حد ما على مستوى الكلية تحديد الاهداف المراد تحقيقها عند اتخاذ القرارات حيث ان تحديد الأهداف ينتج عنه: تحقيق التركيز والاتجاه الواضح في اتخاذ القرارات في الكلية، يتم توجيه الجهود وتنظيم الأنشطة بناءً على الهدف المحدد، مما يزيد من فعالية القرارات المتخذة.
- ✓ توصلت الدراسة الى وجود اثر للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على سيورة اتخاذ القرار على مستوى جامعة 08 ماي 1945.

الاقتراحات:

- ✓ إجراء تقييم شامل للبنية التحتية الحالية لتحديد النقاط الضعيفة والمشاكل التقنية التي تعيق سير عمل اتخاذ القرار.
- ✓ وضع خطة استثمارية لتحديث البنية التحتية التكنولوجية وتوفير الموارد المادية اللازمة لتطويرها.
- ✓ توفير برامج تدريب وتطوير للموظفين على استخدام البرمجيات الحديثة والتقنيات الحديثة المتعلقة باتخاذ القرارات.
- ✓ تطوير مهارات الفريق المتخصص للتكنولوجيا في الجامعة للتعامل مع تحديات البنية التحتية وتقديم الدعم الفني للموظفين.
- ✓ التعاقد مع شركات خارجية لتقديم الدعم التقني والاستشارات في مجال تحسين البنية التحتية التكنولوجية واتخاذ القرارات.
- ✓ إنشاء وتطوير مركز لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يوفر خدمات متكاملة ويكون مرجعاً للموظفين فيما يتعلق بالتقنيات والبرمجيات.
- ✓ تعزيز الوعي بأهمية استخدام التكنولوجيا المتقدمة في عملية اتخاذ القرار من خلال ورشات عمل وندوات توعوية للموظفين والطلاب.
- ✓ إعداد خطة طويلة الأجل لتحديث البنية التحتية التكنولوجية وتحديد الأولويات والمراحل التنفيذية.

الخاصة

- ✓ التعاون مع الشركات التقنية والجامعات الأخرى للحصول على التوجيه والمشورة في تحسين البنية التحتية وتدريب الكوادر البشرية.
- ✓ إنشاء برنامج شراكة مع الشركات التقنية لتوفير البرمجيات الحديثة والتقنيات اللازمة للجامعة بأسعار مخفضة أو مجاناً.
- ✓ توفير البنية التحتية الملائمة وتدريب الموظفين على الاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة سيسهم في تحسين سير عمل اتخاذ القرار في جامعة 08 ماي 1945، حيث ستتيح للموظفين الوصول إلى المعلومات بسرعة وفعالية، وتحليل البيانات بشكل دقيق، وتعزيز التواصل والتعاون بين الأقسام المختلفة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين أداء الموارد البشرية واتخاذ قرارات أفضل وأكثر استناداً إلى المعلومات المحدثة.

قائمة المراجع

1- قائمة الكتب العربية:

1. ابو النصر مدحت محمد، الادارة بالمعرفة ومنظمات التعلم، المنهل، 2012.
2. احمد البارودي منال، الطرق الابداعية في حل المشكلات واتخاذ القرارات، المنهل.
3. احمد علي محمود خالد، الاستثمار المعرفي وعلاقته بالآثار السياسية والاجتماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار الفكر الجامعي.
4. استيفان بيلينا، اساسيات المحاسبة الادارية، مجموعة النيل العربية، 2020.
5. أكاديمية الفيصل العالمية، اساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون وموزعون، 2009.
6. بن احمد هيجان عبد الرحمان واخرون، مبادئ ادارة الاعمال، العبيكان للنشر، 2019.
7. بن عبشوش عبد الله حمو محمد، محيط الحوكمة الالكترونية بالجزائر: الفرص والتحديات، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة يحي فارس، العدد الحص للملتقى الافتراضي الدولي، 2021.
8. بن عوض الشهري عبد الله، الشفافية الادارية في المؤسسات التعليمية، دار يازوري للنشر والتوزيع، 2020.
9. بنسون ستيف، نظم المعلومات الادارية، مجموعة النيل العربية، 2020.
10. بوليف قويدر تولت ، مرشد التجارة، الامم المتحدة، 2012.
11. التواتي عبد العليم واخرون، أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في اداء الاستاذ الجامعي دراسة على عينة من هيئة تدريس، جامعة الاغواط، 2021.
12. الجبالي حمزة، التنمية الادارية، دار الاسرة ودار علم الثقافة للنشر والتوزيع، 2016.
13. جمعة محمود حسن، لوزي حيدر شاكر، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات.
14. الحارث عبد المنعم احمد حمد النيل، نظم المعلومات الادارية، كلية الاقتصاد والادارة جامعة شندي، 2019.
15. الحفناوي امال، الخامسة سايجي، التسويق الإلكتروني للخدمات، دار اليازوري العلمية، 2022.
16. حمد القطرانة زياد، اساليب القيادة واتخاذ القرارات الفعالة، المنهل.
17. حمد القطرانة زياد، اساليب القيادة واتخاذ القرارات الفعالة، المنهل، 2017.
18. خليل خضر ابراهيم خليل، مهارات الاتصال، المنهل، 2013.
19. رائد محمد عبد ربه، مبادئ نظم المعلومات الادارية، المنهل، 2013.
20. ربيع حسين، اسرار صنع القرار، دار حلم للنشر والتوزيع والترجمة.
21. رجب احمد، الادارة وفن اتخاذ القرار، وكالة الصحافة العربية، 2023.
22. رشدي عبد العاطي حمادة، المواطنة الرقمية في السياق التربوي، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2021.
23. الزبيدي منذر صالح جاسم، دور وسائل الاعلام في صنع القرار السياسي، المنهل، 2013.

قائمة المراجع

24. زيارة فريد فهمي، وظائف الادارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
25. السامراقي هاشم، ادارة الاعمال المزرعية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2016.
26. سرير عبد الله رايح، القرار الاداري، المنهل، 2012.
27. سعد الله حسين، نظم المعلومات الادارية mis، ادارة اعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018.
28. سلطان علي رياض، نظم المعلومات الحاسوبية: نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية، المنهل، 2008.
29. شعبان قطب محمد عبد الله، كتابة خطة البحث (منهجيا_ فنيا)، جامعة عين شمس، 2021.
30. شمام حضيان، نظم المعلومات الادارية وأثرها في التخطيط الاستراتيجي، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2017.
31. شوقي ناجي جواد، المرجع التكاملي في ادارة الاعمال: منظور كلي، المنهل، 2010.
32. الصيرفي محمد، مستشار عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، 2006.
33. طارق عبد الرؤوف عامر، ايهاب عبسي المصري، صناعة واتخاذ القرار، المنهل، 2016.
34. طارق عبد الرؤوف محمد عامر، التعليم الجامعي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2019.
35. عباس الحفاف ايمان، الذكاء الانفعالي: تعلم كيف تفكر انفعاليا، المنهل، 2013.
36. عباس جواد، الجزاعي الركابي، اتخاذ القرارات التربوية والادارية بين الواقع والطموح، المنهل، 2018.
37. عبد المجيد علي، الادارة الحديثة اسس ومبادئ وغايات، وكالة الصحافة العربية، 2021.
38. عبد المنعم حاتم، عبد اللطيف احمد، تقييم الاثر البيئي لمشروعات التنمية والقرارات من المنظور الاجتماعي، المنهل.
39. عبسي المصري ايهاب، طارق عبد الرؤوف عامر، القيادة التربوية ومهارات الاتصال، المنهل، 2013.
40. العديلي ابراهيم، فن الادارة الحديثة، المنهل.
41. عربيات ياسر احمد، المفاهيم الادارية الحديثة، المنهل، 2008.
42. العيثاوي ياسين، صنع القرار السياسي في الولايات المتحدة الامريكية، مركز الكتاب الأكاديمي، 2016.
43. الفاخري سالم عبد الله، علم النفس العام، مركز الكتاب الأكاديمي.
44. فهد سيف الدين، غازي ساعاتي، الإدارة الرياضية مناهج البحث العلمي في الإدارة الرياضية، المنهل، 2014.

قائمة المراجع

45. الفضل مؤيد، المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الادارية المثلى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
46. القدومي محمد وآخرون، المفاهيم الادارية الحديثة، المنهل، المنهل.
47. قنديلجي عامر ابراهيم، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع.
48. ليث سعد الله حسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات مداخل ومنهجيات-ادوات وتقنيات، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2021.
49. مبروك إبراهيم السعيد، المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي، المنهل، 2012.
50. مبروك ابراهيم السعيد، المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي، المنهل، 2012.
51. مجيد عيدان العلالى عادل، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، المنهل، 2016.
52. محمد جمال عبد الله، نظم المعلومات الادارية، المنهل، 2015.
53. محمد جمال عبد الله، نظم المعلومات الادارية، المنهل، 2015.
54. محمد عبد العليم اسامة وآخرون، الادارة الالكترونية: مدخل الى الادارة التعليمية، المنهل، 2013.
55. محمد علي الحجاوي طلال، عبد المحسن الحويري فؤاد، دور نظم المعلومات الحاسوبية وفعاليتها في ظل الدور الاستراتيجي لمنظمات الاعمال، katabin.
56. محمد هاني محمد، الادارة الاستراتيجية الحديثة، المنهل 2014.
57. محمد هاني محمد، الادارة الاستراتيجية الحديثة، المنهل، 2014.
58. محمود احمد، خلف محمد، دور نظم المعلومات الادارية في المنشآت التجارية، المنهل، 2015.
59. محمود خلف احمد، دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات الادارية في المنشآت التجارية، المنهل، 2015.
60. مصطفى صلاح عصام الدين، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والاعلان الالكتروني في عصر العولمة، دار الفكر الجامعي، 2021.
61. مهري شفيقة، قضايا ورهانات بحثية راهنة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019.
62. النجار فايز جمعة، نظم المعلومات الادارية: منظور اداري، المنهل، 2010.
63. نمر دعس مصطفى، ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، 2009، المنهل.
64. هلال عمر عبد العزيز، وسائل التواصل الاجتماعي واحكامها في الفقه الاسلامي: اسباب ورود الحديث، دار الكتب العلمية، 2019.
65. وليد حسن عباس حسين، عبد الناصر علك حافظ، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، المنهل، 2014.
66. ياسين سعد غالب، نظم المعلومات الادارية، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

1. ابراهيم احمد محمد البشير، ورقة علمية بعنوان اساليب المحاسبة الادارية الحديثة ودورها في اتخاذ القرارات الادارية: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بالسودان، مجلة الباحث للعلوم الاقتصادية والاجتماعية - جامعة الجلفة، المجلد 04، العدد 08.
2. ابراهيم بوداود ، استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات: ارساء نظري (الجزء الاول)، قسم علم المكتبات والتوثيق - جامعة الجزائر 02، 2019.
3. ابو عامرية فايز واخرون، دور استخدام نظم المعلومات على الاداء في منشآت الحجر والرخام فلسطين، جامعة فلسطين الاهلية بيت لحم فلسطين.
4. ابو غليظة الهام، اهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة، مجلة الباحث، جامعة 20 اوت 55 سكيكدة - الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، عدد 13، 2013.
5. احمد جواد، دور مراكز الدراسات في صناعة القرار في الدولة الاردنية، مركز الدراسات الشرق الاوسط، 1999.
6. امينة ساهل ، بوست محمد، مزايا تكنولوجيا المعلومات واهمية الاستثمار فيها، جامعة بومرداس.
7. بشير حسن محمد حسين، دور مكونات نظم المعلومات الادارية على جودة التقارير الادارية في الصناعة السودانية - دراسة حالة مصنع سكر الجنيدي، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، جامعة البطانة - السودان، المجلد 07، العدد 03، جوان 2021.
8. بشير حسن محمد حسين، محمد احمد النور، دور نظم المعلومات الادارية في عملية صنع القرارات الضريبية في السودان: دراسة حالة ديوان الضرائب بولاية الجزيرة، مجلة العلوم التجارية والتسيير، جامعة البطانة السوان، المجلد 17، العدد 01، 2021.
9. بكوش كريمة واخرون، اشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، al biyaba for business économiques val 02 ,n 03, jeune 2017, 21.
10. بلفكرات رشيد، بن زعمة عبد القادر، دور المشاركة في اتخاذ القرار الاداري في المؤسسة، مجلة الساورا للدراسات الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03، المجلد 04، العدد 03، سبتمبر 2019.
11. بن عبشوش عبد الله حمو محمد، محيط الحوكمة الالكترونية بالجزائر: الفرص والتحديات، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة يحي فارس، العدد الحص للملتقى الافتراضي الدولي، 2021.

قائمة المراجع

12. بوجنان توفيق واخرون، نظم المعلومات الادارية ودورها في رفع مستوى الانتاجية دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الاردنية، مجلة الدراسات التسويقية وادارة الاعمال، المجلد01، 2017.
13. بوليف قويدر تولت ، مرشد التجارة، الامم المتحدة، 2012.
14. ترغيني صبرينة، واقع تطبيق الادوات المساعدة في اتخاذ القرار الاستراتيجي: دراسة حالة ملبنة ومجينة بودواو- ولاية بومرداس، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة احمد بوقرة - بومرداس، المجلد 11، العدد01، 2018.
15. تلايحية نورة، بوغليطة الهام، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات : دراسة ميدانية لشركة سونطراك بسكيكدة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الاغواط، المجلد 04، العدد02، ماي 2013، 144.
16. التواتي عبد العليم واخرون، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في اداء الاستاذ الجامعي دراسة على عينة من هيئة تدريس، جامعة الاغواط، 2021.
17. جغولي يوسف، اثر الثقافة التنظيمية في مراحل صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية، اتخاذ القرار والثقافة التنظيمية، جامعة المسيلة، الجزائر.
18. جمعة محمود حسن، لوزي حيدر شاكر، دراسات في اثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات.
19. الحارث عبد المنعم احمد حمد النيل، نظم المعلومات الادارية، كلية الاقتصاد والادارة جامعة شندي، 2019.
20. سحنون فاروق، لعجالي عادل، واقع تطبيق الاساليب الكمية لاتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة سطيف01- الجزائر، العدد2017، 17.
21. شيخي غنية، شيخي خديجة، دور تكامل نظم المعلومات ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر، جامعة احمد بوقرة-بومرداس.
22. شيروف خالد، كريم مارد، اثر نظم دعم القرارات DSS على اتخاذ القرار بوزارة المواد المائية بالجزائر: دراسة حالة بالمديريات المركزية للوزارة، مجلة هيودوت للعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، المجلد06، العدد03، 2022.
23. صديقي احمد طيبي عبد الله ، المعاملات التجارية الالكترونية العالمية في ظل تداعيات جائحة كورونا، مجلة ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية، جامعة ادرار، المجلد02، العدد02، ديسمبر2021.
24. الصوصاع يحي عبد الرزاق، معوقات تطبيق نظم المعلومات الادارية في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي، مجلة دراسات التنمية، كلية الصحة العامة-جامعة بنغازي، المجلد03، العدد01، 2020.
25. عارف الكفرانة احمد، العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار في السياسة الخارجية، مجلة دراسات دولية، العدد42، 2009.

قائمة المراجع

26. غراب رزيقة ، الصحة الالكترونية والرعاية الصحية والمستدامة(التجربة السعودية نموذجاً)، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد02، العدد01، ديسمبر2012، ص ص133،132.
27. فروانة حازم احمد، نظم المعلومات الادارية وعلاقتها بفاعلية النظام الرقابي بوزارة التربية والتعليم بغزة، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة ابي بكر بلقايد مخبر ميكاس -تلمسان (الجزائر)، المجلد09 العدد04، ديسمبر2021.
28. قريش احمد، البرمجة الخطية العددية كأداة مساعدة على اتخاذ القرار: دراسة حالة مستشفى تابلاط - المدية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مخبر العولمة والسماة الاقتصادية- الجزائر، العدد02، 2020 .
29. كبيش عبد الله، الفينحي عبد الحق، الادارة الالكترونية ودورها في عملية اتخاذ القرار: دراسة تحليلية لأراء الموظفين بمؤسسات التأمين بالجلفة، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة احمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت - الجزائر، مجلد 07، عدد02، 2021.
30. كسيرة سمير، فارس فضيل، دور نظم المعلومات في عملية اختيار المشاريع في مؤسسة اقتصادية، جامعة الجزائر3، العدد06، جوان 2018.
31. لعياض عبد الحكيم، نظم المعلومات وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار لدى مدراء المركبات الرياضية لولايي برج بوعريبيج والمسيلة، مجلة علمية دولية محكمة تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي- جامعة الجزائر 03، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة سوق اهراس، المجلد 10، العدد 01، 2019.
32. محمد الطائي حمائل كمال، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركات الاتصالات المتنقلة في العراق، مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير علوم في ادارة الاعمال، 2015.
33. محمد صالح نصر افيال، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الانسانية، مجلد15.
34. مدحي عثمان، اهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرار، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير-جامعة البليدة02 ، العدد13، 2018.
35. مصباح جلاب، الهاشمي ديدوش، مفاهيم حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسولوجيا والتنمية الادارية، المجلد02 ، العدد02، 2019.
36. مطر رمزي عاطف واخرون، اثر جودة مخرجات نظم دعم القرار على عملية صنع القرار- دراسة حالة جامعة البطانة، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة البطانة - السودان، المجلد02، العدد02، 2021،230.

قائمة المراجع

37. منصف مقاويب، الذكاء الاقتصادي ودور انظمة المعلومات في اتخاذ القرار، الذكاء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية جامعة تبسة، العدد21، ديسمبر 2009،.
38. نبار ربيحة ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الخصائص والتأثيرات، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي- الجزائر، المجلد09، العدد02، 2018.
39. نمر دعس احمد، مقومات القرار الاداري السليم في اقتصاد المعرفة، ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر العالمي الاول حول اقتصاديات المعرفة تعقد و كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة القدس المفتوحة، 2007.
40. الهام باسي ، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الالكترونية، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة عنابة، المجلد03، العدد02، 2020، ص334.
41. هوارى معراج، وبنتن يوسف، دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية: دراسة في القطاع الصناعي الجزائري، جامعة عمار تليجي الاغواط، المجلد14، العدد02، 2004.
42. الهواشي محمود حسن، حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا وانظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور اداري، دار الكتب والوثائق، المجلد181، 2014.
43. وزاع محمد، بختي، نظم المعلومات الادارية كمدخل لتحقيق التميز في اداء منظمات الاعمال، مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد25، العدد01، 2022.
44. يحيوي محمد، فوكراش زوييدة، دراسة تحليلية اتخاذ القرارات الادارية وتأثيرها على التسيير الاداري بفريق وفاق اولمي الشلف لكرة طائرة.

3- قائمة الأطروحات:

1. توازيت خالد، اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء لمنظمات :دراسة حالة قطاع الاتصال في الجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية-تخصص تسويق، 2019.
2. محمد الطائي حمائل كمال، اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية: دراسة استطلاعية لاراء عينة من العاملين في شركات الاتصالات المنتقلة في العراق، مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير علوم في ادارة الاعمال، 2015.
3. هوام حميدة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ماجستير مكاتب تخصص ادارة المعرفة.

4- قائمة المراجع الأجنبية:

1. Alain rallet, technologies de l'information et de la communication : approches croisés, presses universitaire du Mirail, 2003.
2. Ali bouacha mohamed, l'efet de la stabilite de la prise de decision sur la performamance com de la grande entreprise – the effect of stability in desion-making on commercial performance – the case of the large
3. Basim.Ali, alik.moustapha, the impact of using information technology on the quality of information under the dimension of: cubit 5: the field of study is tikrit university, finance and business economics review, volume03, n°:03, 2019.

4. Boutouhami sara ,zeddigha ismahane ,**systeme d'aide à la décision: ou tll d'analyse multidimensionnelle utilisant la technologie olap**
5. Corine, ludovic le goff, management des organisations: terminale stg, editions bréal, 2006.
6. **corporation**,univsité alger 03 , volume: 05, n°:01, 2**merciale – cas** 021.
7. Illyés boucliaf, tarek blhadj, the human resources information system and information technologies requirement case study: a sample telecom agencies finance and business economics review JFBE, volume:03, n° :01,2019.
8. Jane Price toudon, Kenneth c, toudon corrigés de management des system d'information, Pearson éducation, 2010.
9. Jean tablot, Suzanne Rivard, le développement de systèmes d'information une méthode intégrée à la transformation des processus Québec, 2014.
10. Loren, billie cunningham marie, accounting: information for business decision, cengage learning Australia, 2018.
11. Malika boudjema, la perception de la prise de decision chez les managers algeriens dans les filialez multinalez, the perception of decision making among algerian managers in multination subsidiaries, echec alger, revue des siences commerciales ,laboratoire permanan (algérie), vol.21n°02: décembre 2022.
12. Merad boudia Mohamed Jamil, intelligence économique et système d'information dans les entreprises algériennes, business intelligence and information system in algérien entreprises, review Ma GHRE bine management des organisation.
13. Pierre borne, abdelkader elkamel,programation linéaire et appliccations, edition ophrys, page.
14. pierre voyer, tableaux de bard de gestion et indicateurs de performance, presses de l'université du qué bec, 2011.
15. Sandra, trie pke, technologie de l'information et de la communication pour l'enseignement (tic), grin verlag, 2009.
16. Yousfi imane, dayyat rasha, the impact of decision support systems on decision-making quality: evidence from banks, scientific review of economic future, volume:10, n°:01, 2022.
17. Zerrouni Mustapha, Mme Hank Said, système d'information et intelligence économique, journal de « recherche économique », université de Saad dahlab Blida, vol : 06, 2012.

الملاحق

جامعة 8 ماي 1945
كلية السنة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

اعمال

ادارة

تخصص:

تحت اشراف الدكتور:

ماستر

ثانية

سنة:

بومدين بلكبير

استبان حول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار
دراسة ميدانية: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تحية طيبة وبعد،

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرار في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة ماستر في ادارة اعمال، ولاهمية راىكم حول موضوع الدراسة نرجو التعاون معنا في الاجابة عن الاسئلة الواردة في هذا الاستبيان علما اننا سوف نستعمل هذه المعلومات للجانب العلمي بسرية تامة، وان نتائج الاستبيان تعتمد بدرجة كبيرة على دقة اجابتم وموضوعية راىكم مما يساعدنا في الوصول لنتائج علمية مضبوطة.
تقبلوا فائق الشكر والتقدير

السنة الجامعية:

-من اعداد الطالبين:

2023/2022

غرمولدنيا

شفروري سناء

الجزء الاول: البيانات الشخصية: نرجو وضع علامة (X) امام العبارة المناسبة:

انثى

-الجنس: ذكر

الملاحق

-السن: اقل من 30 سنة من 30 الى اقل من 40 من 0

اقل من 50 سنة

من 50 سنة فاكثر

-الخبرة: اقل من 5 سنوات من 5 الى اقل من 10 سنوات 10 الى اقل من 15 سنة

من 15 سنة فاكثر

-الؤهل العلمي: ليسانس ماجستير دكتورا تقني

سامي

-المصبب الوظيفي: موظفين اداريين

الجزء الثاني: فيما يأتي مجموعة من العبارات وامام كل عبارة خمس خيارات، يرجى التكرم بوضع علامة في المكان المناسب والذي يعبر عن رأيكم فيما يخص كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال واتخاذ القرار.

1) تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

| العبارات | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| (1) البعد المادي والتقني: | | | | | |
| الأجهزة | | | | | |
| 1. يوجد على مستوى الكلية اجهزة حاسوبية متطورة. | | | | | |
| 2. تتوفر الاجهزة الحاسوبية الموجودة في الكلية على جميع الملحقات. | | | | | |
| 3. تتوفر اغلبية المكاتب في الكلية على حواسيب مزودة بخدمات الانترنت. | | | | | |
| 4. تتميز الحواسيب الموجودة في الكلية بالقدرة على استقبال عدد كبير من البيانات . | | | | | |
| البرمجيات . | | | | | |
| 5. توجد على مستوى الكلية برمجيات توفر السرعة في الحصول على المعلومات. | | | | | |
| 6. تعمل الكلية على تحديث البرمجيات باستمرار. | | | | | |
| 7. توجد في الكلية برامج متخصصة SPECIALIZED APPLICATIONS مكيفة لاحتياجات مستخدم معين لتنفيذ مهمة معينة. | | | | | |
| 8. يوجد على مستوى الكلية برامج الجداول الالكترونية SPREAD | | | | | |

الملاحق

| SHEETS للتعامل مع جداول البيانات الرقمية. | | | | |
|---|--|--|--|--|
| الشبكات | | | | |
| | | | | 9. توجد على مستوى الكلية شبكة الحرم الجامعي CAM التي يتم بواسطتها مشاركة الموارد على نطاق محدد من المباني. |
| | | | | 10. توجد في الكلية شبكة اتصالات فعالة تسهل عملية الاتصال. |
| | | | | 11. يوجد على مستوى الكلية شبكة التخزين SAN التي يتم بواسطتها ربط مجموعة من اجهزة التخزين مع خوادم الشبكة.. |
| | | | | 12. توفر شبكة الاتصالات في الكلية الامن المطلوب لتبادل المعلومات الخاصة. |
| (2) البعد البشري. | | | | |
| | | | | 13. يوجد على مستوى الكلية محللين متخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستويات عالية تتناسب مع المهام المطلوب انجازها. |
| | | | | 14. يتم تدريب الموظفين على استخدام البرمجيات المختلفة. |
| | | | | 15. تتوفر الكلية على موظفين ذوى خبرة عالية. |
| (3) البعد التنظيمي. | | | | |
| | | | | 16. يوجد على مستوى الكلية نظم معلومات لها القدرة على معالجة المعلومات بدقة. |
| | | | | 17. تعمل نظم المعلومات في الكلية على التعرف على متطلبات البيانات المدخلة. |
| | | | | 18. توفر نظم المعلومات الموجودة في الكلية المعلومات الكافية بصورة انية. |
| | | | | 19. تتميز نظم المعلومات الموجودة في الكلية بالمرونة. |

(2) اتخاذ القرار.

| العبارات | | | | |
|--------------------|-------|-------|-----------|--|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| (1) تحديد المشكلة. | | | | |
| | | | | 20. يتم تحديد المشكلات التي تتعرض لها ادارة الكلية بدقة. |
| | | | | 21. يتم تحديد الهدف المراد تحقيقه عند اتخاذ القرار في الكلية. |
| | | | | 22. يتم وضع خطة لحل المشكلات بمشاركة الافراد العاملين في الكلية. |

الملاحق

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | 23. يتم في الكلية ادراك حجم المشكلات بوضع حل لها في التوقيت |
| (2) جمع البيانات والمعلومات. | | | | | |
| | | | | | 24. يتم على مستوى الكلية جمع البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار. |
| | | | | | 25. يتم على مستوى الكلية دراسة الاثار المترتبة على اتخاذ القرار. |
| | | | | | 26. يتم على مستوى الكلية الاطلاع على التجارب السابقة للاستفادة منها. |
| | | | | | 27. يتم على مستوى الكلية تقديم تصور شامل للقرار الذي سيتم اتخاذه. |
| (2) تحديد البدائل المتاحة وتقييمها. | | | | | |
| | | | | | 28. يتم وضع جميع البدائل المحتملة المتعلقة باتخاذ القرار في الكلية. |
| | | | | | 29. تبني اختيارات البدائل في الكلية على حقائق موضوعية. |
| | | | | | 30. يتم الاهتمام بعدم تعارض البديل المناسب مع القوانين الخاصة بالكلية. |
| | | | | | 31. يتم على مستوى الكلية وضع معايير لتقييم البدائل المتاحة. |
| (3) اختيار البديل المناسب. | | | | | |
| | | | | | 32. يتم على مستوى الكلية التحقق من البدائل المتاحة وفقا للصورة المرسومة. |
| | | | | | 33. يتم على مستوى الكلية اختيار البديل المساعد مع مراعاة سهولته بعيدا عن التعقيدات. |
| | | | | | 34. يتم على مستوى الكلية اختيار البديل الذي يحقق السرعة المطلوبة عندما يكون الحل مستعجلا. |
| | | | | | 35. يتم اختيار البديل المناسب وفقا للامكانيات المتاحة في الكلية. |
| (4) تنفيذ القرار وتقومه. | | | | | |
| | | | | | 36. يتم على مستوى الكلية مراعاة المرونة عند تنفيذ القرار. |
| | | | | | 37. يتم على مستوى الكلية تنفيذ القرار بدقة. |
| | | | | | 38. يتم على مستوى الكلية تحليل النتائج باستمرار لتفادي الوقوع في الخطأ. |
| | | | | | 39. تقوم ادارة الكلية بمراجعة نتائج القرار ومدى نجاحه. |

الملاحق

| قائمة المحكمين |
|----------------|
| لراري ليلي |
| زراولة رفيق |
| مجلخ سليم |

الملاحق

| | | | | | | | | | | | | | Corrélat | |
|-----|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|----------|----|
| | a1 | a2 | a3 | a4 | a5 | a6 | a7 | a8 | a9 | a10 | a11 | a12 | | |
| a1 | Corrélation de Pearson | 1 | ,559* | ,266 | ,278 | ,450* | ,532** | ,527** | ,352* | ,160 | ,023 | -,002 | ,156 | ,6 |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 | ,062 | ,050 | ,001 | ,000 | ,000 | ,012 | ,267 | ,875 | ,986 | ,278 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a2 | Corrélation de Pearson | ,559* | 1 | ,523* | ,266 | ,302* | ,380** | ,299* | ,243 | ,099 | ,237 | ,219 | ,335* | ,6 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | | ,000 | ,062 | ,033 | ,007 | ,035 | ,089 | ,494 | ,097 | ,127 | ,017 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a3 | Corrélation de Pearson | ,266 | ,523* | 1 | ,264 | ,355* | ,233 | ,312* | ,126 | -,030 | -,150 | -,013 | ,137 | ,4 |
| | Sig. (bilatérale) | ,062 | ,000 | | ,064 | ,011 | ,104 | ,027 | ,383 | ,834 | ,299 | ,926 | ,341 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a4 | Corrélation de Pearson | ,278 | ,266 | ,264 | 1 | -,030 | ,058 | ,191 | ,128 | ,148 | -,008 | -,167 | -,055 | |
| | Sig. (bilatérale) | ,050 | ,062 | ,064 | | ,837 | ,689 | ,184 | ,376 | ,306 | ,955 | ,246 | ,705 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a5 | Corrélation de Pearson | ,450* | ,302* | ,355* | -,030 | 1 | ,593** | ,362** | ,301* | ,343* | ,059 | ,156 | ,187 | ,6 |
| | Sig. (bilatérale) | ,001 | ,033 | ,011 | ,837 | | ,000 | ,010 | ,034 | ,015 | ,684 | ,281 | ,193 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a6 | Corrélation de Pearson | ,532* | ,380* | ,233 | ,058 | ,593* | 1 | ,347* | ,391* | ,095 | ,001 | -,040 | -,003 | ,5 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,007 | ,104 | ,689 | ,000 | | ,014 | ,005 | ,511 | ,996 | ,782 | ,981 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a7 | Corrélation de Pearson | ,527* | ,299* | ,312* | ,191 | ,362* | ,347* | 1 | ,579* | ,077 | -,109 | ,134 | -,034 | ,5 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,035 | ,027 | ,184 | ,010 | ,014 | | ,000 | ,594 | ,450 | ,354 | ,813 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a8 | Corrélation de Pearson | ,352* | ,243 | ,126 | ,128 | ,301* | ,391** | ,579** | 1 | -,061 | ,106 | ,159 | ,100 | ,5 |
| | Sig. (bilatérale) | ,012 | ,089 | ,383 | ,376 | ,034 | ,005 | ,000 | | ,676 | ,463 | ,269 | ,488 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a9 | Corrélation de Pearson | ,160 | ,099 | -,030 | ,148 | ,343* | ,095 | ,077 | -,061 | 1 | ,312* | ,313* | ,127 | ,4 |
| | Sig. (bilatérale) | ,267 | ,494 | ,834 | ,306 | ,015 | ,511 | ,594 | ,676 | | ,027 | ,027 | ,380 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a10 | Corrélation de Pearson | ,023 | ,237 | -,150 | -,008 | ,059 | ,001 | -,109 | ,106 | ,312* | 1 | ,639* | ,501* | ,4 |
| | Sig. (bilatérale) | ,875 | ,097 | ,299 | ,955 | ,684 | ,996 | ,450 | ,463 | ,027 | | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a11 | Corrélation de Pearson | -,002 | ,219 | -,013 | -,167 | ,156 | -,040 | ,134 | ,159 | ,313* | ,639** | 1 | ,551* | ,4 |
| | Sig. (bilatérale) | ,986 | ,127 | ,926 | ,246 | ,281 | ,782 | ,354 | ,269 | ,027 | ,000 | | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| a12 | Corrélation de Pearson | ,156 | ,335* | ,137 | -,055 | ,187 | -,003 | -,034 | ,100 | ,127 | ,501** | ,551* | 1 | ,4 |
| | Sig. (bilatérale) | ,278 | ,017 | ,341 | ,705 | ,193 | ,981 | ,813 | ,488 | ,380 | ,000 | ,000 | | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| x1 | Corrélation de Pearson | ,664* | ,691* | ,453* | ,331* | ,633* | ,551** | ,573** | ,542* | ,421* | ,452** | ,495* | ,495* | |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,001 | ,019 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,001 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatérale)

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatérale)

الملاحق

Corrélations

| | | a13 | a14 | a15 | x2 |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|--------|
| a13 | Corrélation de Pearson | 1 | ,159 | -,269 | ,406** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,270 | ,059 | ,003 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 |
| a14 | Corrélation de Pearson | ,159 | 1 | ,253 | ,769** |
| | Sig. (bilatérale) | ,270 | | ,076 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 |
| a15 | Corrélation de Pearson | -,269 | ,253 | 1 | ,627** |
| | Sig. (bilatérale) | ,059 | ,076 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 |
| x2 | Corrélation de Pearson | ,406** | ,769** | ,627** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,003 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

| | | a16 | a17 | a18 | a19 | x3 |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| a16 | Corrélation de Pearson | 1 | -,063 | ,398** | ,267 | ,605** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,664 | ,004 | ,060 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| a17 | Corrélation de Pearson | -,063 | 1 | ,166 | ,376** | ,606** |
| | Sig. (bilatérale) | ,664 | | ,248 | ,007 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| a18 | Corrélation de Pearson | ,398** | ,166 | 1 | ,162 | ,692** |
| | Sig. (bilatérale) | ,004 | ,248 | | ,262 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| a19 | Corrélation de Pearson | ,267 | ,376** | ,162 | 1 | ,656** |
| | Sig. (bilatérale) | ,060 | ,007 | ,262 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| x3 | Corrélation de Pearson | ,605** | ,606** | ,692** | ,656** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

| | | b20 | b21 | b22 | b23 | y1 |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| b20 | Corrélation de Pearson | 1 | ,070 | ,274 | ,144 | ,597** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,630 | ,055 | ,317 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b21 | Corrélation de Pearson | ,070 | 1 | ,100 | ,483** | ,651** |
| | Sig. (bilatérale) | ,630 | | ,492 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b22 | Corrélation de Pearson | ,274 | ,100 | 1 | ,234 | ,628** |
| | Sig. (bilatérale) | ,055 | ,492 | | ,103 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b23 | Corrélation de Pearson | ,144 | ,483** | ,234 | 1 | ,691** |
| | Sig. (bilatérale) | ,317 | ,000 | ,103 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| y1 | Corrélation de Pearson | ,597** | ,651** | ,628** | ,691** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملاحق

Corrélations

| | | b24 | b25 | b26 | b27 | y2 |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| b24 | Corrélation de Pearson | 1 | -,055 | ,311* | ,149 | ,587** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,702 | ,028 | ,301 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b25 | Corrélation de Pearson | -,055 | 1 | -,003 | ,407** | ,562** |
| | Sig. (bilatérale) | ,702 | | ,984 | ,003 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b26 | Corrélation de Pearson | ,311* | -,003 | 1 | ,241 | ,624** |
| | Sig. (bilatérale) | ,028 | ,984 | | ,091 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b27 | Corrélation de Pearson | ,149 | ,407** | ,241 | 1 | ,694** |
| | Sig. (bilatérale) | ,301 | ,003 | ,091 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| y2 | Corrélation de Pearson | ,587** | ,562** | ,624** | ,694** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

| | | b28 | b29 | b30 | b31 | y3 |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| b28 | Corrélation de Pearson | 1 | ,006 | ,275 | ,149 | ,582** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,965 | ,053 | ,301 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b29 | Corrélation de Pearson | ,006 | 1 | ,097 | ,427** | ,616** |
| | Sig. (bilatérale) | ,965 | | ,502 | ,002 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b30 | Corrélation de Pearson | ,275 | ,097 | 1 | ,300* | ,647** |
| | Sig. (bilatérale) | ,053 | ,502 | | ,034 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b31 | Corrélation de Pearson | ,149 | ,427** | ,300* | 1 | ,704** |
| | Sig. (bilatérale) | ,301 | ,002 | ,034 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| y3 | Corrélation de Pearson | ,582** | ,616** | ,647** | ,704** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

| | | b32 | b33 | b34 | b35 | y4 |
|-----|------------------------|------|--------|------|--------|--------|
| b32 | Corrélation de Pearson | 1 | ,060 | ,225 | ,152 | ,573** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,678 | ,116 | ,292 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b33 | Corrélation de Pearson | ,060 | 1 | ,146 | ,557** | ,684** |
| | Sig. (bilatérale) | ,678 | | ,311 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b34 | Corrélation de Pearson | ,225 | ,146 | 1 | ,234 | ,620** |
| | Sig. (bilatérale) | ,116 | ,311 | | ,103 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b35 | Corrélation de Pearson | ,152 | ,557** | ,234 | 1 | ,718** |
| | Sig. (bilatérale) | ,292 | ,000 | ,103 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

الملاحق

| | | | | | | |
|----|------------------------|--------|--------|--------|--------|----|
| y4 | Corrélacion de Pearson | ,573** | ,684** | ,620** | ,718** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

| | | b36 | b37 | b38 | b39 | y5 |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| b36 | Corrélacion de Pearson | 1 | ,070 | ,216 | ,107 | ,582** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,630 | ,132 | ,460 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b37 | Corrélacion de Pearson | ,070 | 1 | ,046 | ,488** | ,655** |
| | Sig. (bilatérale) | ,630 | | ,751 | ,000 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b38 | Corrélacion de Pearson | ,216 | ,046 | 1 | ,148 | ,571** |
| | Sig. (bilatérale) | ,132 | ,751 | | ,305 | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| b39 | Corrélacion de Pearson | ,107 | ,488** | ,148 | 1 | ,669** |
| | Sig. (bilatérale) | ,460 | ,000 | ,305 | | ,000 |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| y5 | Corrélacion de Pearson | ,582** | ,655** | ,571** | ,669** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

Statistiques

| | N | | Moyenne | Médiane | Ecart-type | Somme |
|-----|--------|-----------|---------|---------|------------|-------|
| | Valide | Manquante | | | | |
| a1 | 50 | 0 | 3,28 | 4,00 | 1,089 | 164 |
| a2 | 50 | 0 | 3,36 | 4,00 | 1,005 | 168 |
| a3 | 50 | 0 | 3,72 | 4,00 | 1,051 | 186 |
| a4 | 50 | 0 | 3,30 | 4,00 | 1,266 | 165 |
| a5 | 50 | 0 | 3,34 | 4,00 | 1,136 | 167 |
| a6 | 50 | 0 | 3,26 | 4,00 | 1,139 | 163 |
| a7 | 50 | 0 | 3,52 | 4,00 | 1,199 | 176 |
| a8 | 50 | 0 | 3,46 | 4,00 | 1,147 | 173 |
| a9 | 50 | 0 | 3,30 | 4,00 | 1,147 | 165 |
| a10 | 50 | 0 | 3,38 | 4,00 | 1,383 | 169 |
| a11 | 50 | 0 | 3,44 | 4,00 | 1,215 | 172 |
| a12 | 50 | 0 | 3,48 | 4,00 | 1,233 | 174 |

Statistiques

| | | a13 | a14 | a15 |
|---|------------|-------|-------|-------|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 |
| | Moyenne | 3,52 | 3,24 | 3,66 |
| | Médiane | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| | Ecart-type | 1,403 | 1,533 | 1,791 |
| | Somme | 176 | 162 | 183 |

Statistiques

| | | a16 | a17 | a18 | a19 |
|---|-----------|-----|-----|-----|-----|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |

الملاحق

| | | | | |
|------------|-------|-------|-------|-------|
| Moyenne | 3,48 | 3,30 | 3,28 | 3,58 |
| Médiane | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Ecart-type | 1,389 | 1,446 | 1,341 | 1,214 |
| Somme | 174 | 165 | 164 | 179 |

Statistiques

| | | b20 | b21 | b22 | b23 |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Moyenne | 3,40 | 3,30 | 3,16 | 3,62 |
| | Médiane | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| | Ecart-type | 1,414 | 1,446 | 1,361 | 1,159 |
| | Somme | 170 | 165 | 158 | 181 |

Statistiques

| | | b24 | b25 | b26 | b27 |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Moyenne | 3,36 | 3,16 | 3,16 | 3,64 |
| | Médiane | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| | Ecart-type | 1,453 | 1,490 | 1,361 | 1,174 |
| | Somme | 168 | 158 | 158 | 182 |

Statistiques

| | | b28 | b29 | b30 | b31 |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Moyenne | 3,36 | 3,24 | 3,22 | 3,64 |
| | Médiane | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| | Ecart-type | 1,453 | 1,479 | 1,329 | 1,174 |
| | Somme | 168 | 162 | 161 | 182 |

Statistiques

| | | b32 | b33 | b34 | b35 |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Moyenne | 3,44 | 3,22 | 3,16 | 3,62 |
| | Médiane | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| | Ecart-type | 1,431 | 1,461 | 1,361 | 1,159 |
| | Somme | 172 | 161 | 158 | 181 |

Statistiques

| | | b36 | b37 | b38 | b39 |
|---|------------|-------|-------|-------|-------|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Moyenne | 3,40 | 3,30 | 3,24 | 3,72 |
| | Médiane | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| | Ecart-type | 1,414 | 1,446 | 1,349 | 1,161 |
| | Somme | 170 | 165 | 162 | 186 |

الملاحق

Statistiques

| | | x1 | x2 | x3 | y1 | y2 | y3 | y4 | y5 |
|---|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N | Valide | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Moyenne | 3,4033 | 3,4733 | 3,4200 | 3,3700 | 3,3300 | 3,3650 | 3,3600 | 3,4150 |
| | Médiane | 3,4583 | 3,6667 | 3,5000 | 3,2500 | 3,2500 | 3,3750 | 3,3750 | 3,3750 |
| | Ecart-type | ,60711 | ,95734 | ,86077 | ,86047 | ,83824 | ,86043 | ,87359 | ,82933 |
| | Somme | 170,17 | 173,67 | 171,00 | 168,50 | 166,50 | 168,25 | 168,00 | 170,75 |

Récapitulatif de traitement des observations

| | | N | % |
|--------------|---------------------|----|-------|
| Observations | Valide | 50 | 100,0 |
| | Exclus ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 50 | 100,0 |

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

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,769 | 19 |

Récapitulatif de traitement des observations

| | | N | % |
|--------------|---------------------|----|-------|
| Observations | Valide | 50 | 100,0 |
| | Exclus ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 50 | 100,0 |

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

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,915 | 20 |

Récapitulatif de traitement des observations

| | | N | % |
|--------------|---------------------|----|-------|
| Observations | Valide | 50 | 100,0 |
| | Exclus ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 50 | 100,0 |

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

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,918 | 39 |

الملاحق

Statistiques descriptives

| | Moyenne | Ecart-type | N |
|----|---------|------------|----|
| Y | 3,3680 | ,84145 | 50 |
| x1 | 3,4033 | ,60711 | 50 |
| x2 | 3,4733 | ,95734 | 50 |
| x3 | 3,4200 | ,86077 | 50 |

Corrélations

| | | Y | x1 | x2 | x3 |
|------------------------|----|-------|-------|-------|-------|
| Corrélation de Pearson | Y | 1,000 | ,414 | ,367 | ,948 |
| | x1 | ,414 | 1,000 | ,344 | ,411 |
| | x2 | ,367 | ,344 | 1,000 | ,328 |
| | x3 | ,948 | ,411 | ,328 | 1,000 |
| Sig. (unilatérale) | Y | . | ,001 | ,004 | ,000 |
| | x1 | ,001 | . | ,007 | ,002 |
| | x2 | ,004 | ,007 | . | ,010 |
| | x3 | ,000 | ,002 | ,010 | . |
| N | Y | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | x1 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | x2 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | x3 | 50 | 50 | 50 | 50 |

Variables introduites/supprimées^a

| Modèle | Variables introduites | Variables supprimées | Méthode |
|--------|-------------------------|----------------------|---------|
| 1 | x3, x2, x1 ^b | . | Entrée |

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1 | ,950 ^a | ,902 | ,895 | ,27201 |

a. Valeurs prédites : (constantes), x3, x2, x1

b. Variable dépendante : Y

ANOVA^a

| Modèle | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D | Sig. | |
|--------|------------------|--------|--------------------|--------|---------|-------------------|
| 1 | Régression | 31,290 | 3 | 10,430 | 140,966 | ,000 ^b |
| | Résidu | 3,404 | 46 | ,074 | | |
| | Total | 34,694 | 49 | | | |

a. Variable dépendante : Y

b. Valeurs prédites : (constantes), x3, x2, x1

Coefficients^a

| Modèle | Coefficients non standardisés | Coefficients standardisés | t | Sig. | Corrélations |
|--------|-------------------------------|---------------------------|---|------|--------------|
| | | | | | |

الملاحق

| | A | Erreur standard | Bêta | | | Corrélation simple | Partielle | Partielle |
|-------------|------|-----------------|------|--------|------|--------------------|-----------|-----------|
| (Constante) | ,036 | ,239 | | ,151 | ,881 | | | |
| 1 | | | | | | | | |
| x1 | ,019 | ,072 | ,014 | ,260 | ,796 | ,414 | ,038 | ,012 |
| x2 | ,053 | ,044 | ,060 | 1,197 | ,238 | ,367 | ,174 | ,055 |
| x3 | ,902 | ,051 | ,922 | 17,770 | ,000 | ,948 | ,934 | ,821 |

a. Variable dépendante : Y

Statistiques des résidus^a

| | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart-type | N |
|---------------------------------|----------|---------|---------|------------|----|
| Prévision | 1,8181 | 4,9566 | 3,3680 | ,79911 | 50 |
| Erreur Prévision | -1,939 | 1,988 | ,000 | 1,000 | 50 |
| Erreur standard de la prévision | ,045 | ,132 | ,074 | ,020 | 50 |
| Prévision corrigée | 1,8016 | 4,9433 | 3,3701 | ,80155 | 50 |
| Résidu | -,96325 | ,84804 | ,00000 | ,26355 | 50 |
| Erreur Résidu | -3,541 | 3,118 | ,000 | ,969 | 50 |
| Stud. Résidu | -3,710 | 3,234 | -,004 | 1,018 | 50 |
| Résidu supprimé | -1,05748 | ,91244 | -,00207 | ,29121 | 50 |
| Stud. Résidu supprimé | -4,384 | 3,639 | -,023 | 1,133 | 50 |
| Mahal. Distance | ,335 | 10,521 | 2,940 | 2,163 | 50 |
| Distance de Cook | ,000 | ,489 | ,027 | ,087 | 50 |
| Bras de levier centré | ,007 | ,215 | ,060 | ,044 | 50 |

a. Variable dépendante : Y

Test d'homogénéité de la variance

| | Statistique de Levene | ddl1 | ddl2 | Signification |
|--|-----------------------|------|--------|---------------|
| Basé sur la moyenne | .039 | 1 | 48 | .843 |
| Basé sur la médiane | .040 | 1 | 48 | .843 |
| X Basé sur la médiane et avec ddl ajusté | .040 | 1 | 47.084 | .843 |
| Basé sur la moyenne tronquée | .030 | 1 | 48 | .863 |
| Basé sur la moyenne | .530 | 1 | 48 | .470 |
| Basé sur la médiane | .471 | 1 | 48 | .496 |
| Y Basé sur la médiane et avec ddl ajusté | .471 | 1 | 47.510 | .496 |
| Basé sur la moyenne tronquée | .531 | 1 | 48 | .470 |

ANOVA à 1 facteur

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|-----------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 1,449 | 3 | ,483 | 1,566 | ,210 |
| X Intra-groupes | 14,192 | 46 | ,309 | | |
| Total | 15,641 | 49 | | | |
| Inter-groupes | ,215 | 3 | ,072 | ,096 | ,962 |
| Y Intra-groupes | 34,478 | 46 | ,750 | | |
| Total | 34,694 | 49 | | | |

ANOVA à 1 facteur

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|-----------------|------------------|-----|--------------------|------|---------------|
| Inter-groupes | ,550 | 3 | ,183 | ,558 | ,645 |
| X Intra-groupes | 15,092 | 46 | ,328 | | |

الملاحق

| | | | | | | |
|---|---------------|--------|----|------|------|------|
| | Total | 15,641 | 49 | | | |
| | Inter-groupes | 1,578 | 3 | ,526 | ,731 | ,539 |
| Y | Intra-groupes | 33,116 | 46 | ,720 | | |
| | Total | 34,694 | 49 | | | |

ANOVA à 1 facteur

| | | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| | Inter-groupes | 1,487 | 4 | ,372 | 1,182 | ,331 |
| X | Intra-groupes | 14,154 | 45 | ,315 | | |
| | Total | 15,641 | 49 | | | |
| | Inter-groupes | 3,073 | 4 | ,768 | 1,093 | ,371 |
| Y | Intra-groupes | 31,620 | 45 | ,703 | | |
| | Total | 34,694 | 49 | | | |

Tests de normalité

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---------------------------------|-----|---------------|--------------|-----|---------------|
| | Statistique | ddl | Signification | Statistique | ddl | Signification |
| X | ,062 | 50 | ,200* | ,980 | 50 | ,553 |
| Y | ,134 | 50 | ,260* | ,960 | 50 | ,092 |

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

