

جامعة وهران 01 – أحمد بن بلة
معهد العلوم والتقنيات التطبيقية
قسم علوم التسيير
مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
تخصص ادارة المنظمات و الموارد البشرية

بغنوان:

دور و أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة
الاقتصادية

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الاجراء
CNAS – تميمون-

تحت إشراف:

❖ ضيف عائشة

من إعداد الطالب :

❖ بولغيتي حمزة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيس (ة) اللجنة : كاظم سفيان استاذ محاضر "ب" المدرسة الوطنية العليا وهران

مناقش (ة) اللجنة : بوزاغو أسماء استاذة محاضرة "ب" المدرسة العليا للاقتصاد

مشرف (ة) اللجنة : ضيف عائشة استاذة محاضرة "أ" جامعة وهران 1

الموسم الجامعي : 2023 – 2024

الاهداء

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

بداية شكرا و حمدا لله رب العالمين على نعمه

و الصلاة و السلام على خير الأنام

* اهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما و حفظهما الله
من كل سوء.

إلى التي حملتني وتعبت من أجل تربيتي ، وتعليمي ،

أمي الغالية أدامها الله تاجا فوق رؤوسنا.

إلى الذي اعتنى بي وتكبد المصاعب والمتاعب من أجلي ، أبي الغالي حفظه الله،

إلى أخواتي الأعزاء كل باسمه ومقامه دون أن أنسى جدتي أطال الله في عمرها.

إلى أعمامي وعماتي وأخوالي وخالاتي ، وإلى كل من يحمل لقب بولغيتي من قريب أو بعيد.

إلى كل من حملهم قلبي ولم تحملهم ورقتي.

إلى أستاذتي المشرفة جزها الله خير على كل اهتماماتها .

أهدي هذا البحث المتواضع راجيا من الله عز وجل أن يكون وسيلة مساعدة

لكل طالب علم ومعرفة إن شاء الله.

شكر وعرفان:

أولا نحمد الله على أن انعم علينا أن أتمننا هذا البحث الأكاديمي ، ومن المنطلق من لم يشكر الناس لم يشكر الله نتوجه بالشكر الجزيل لأصحاب الفضل في انجاز هذا البحث

المتواضع ونخص بالذكر أولا الأستاذة المشرفة ضيف عائشة التي كان لها الفضل في توجيهنا وإعانتنا على إتمام المذكرة.

أتقدم بشكري الجزيل لكل أساتذة معهد العلوم والتقنيات التطبيقية بجامعة وهران احمد بن بلة .

اشكر أعضاء اللجنة الموقرة على قبولهم مناقشة هذا العمل المتواضع.

اشكر عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على ما قدموه لنا من معانات وتسهيلات لإتمام هذا العمل .

واشكر اصدقائي في الجامعة على الوقوف معي ولو بكلمة وأتمنى لهم التوفيق في حياتهم .

ونشكر كل من ساهم من قريب او بعيد ماديا او معنويا كل باسمه ولم يبخل علينا بمد يد العون او شجعني ولو بكلمة طيبة في سبيل إنجاح هذا العمل.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
42	مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول	1
43	مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني	2
44	معامل الثبات الاستبائية	3
45	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	4
46	توزيع عينة دراسة حسب العمر	5
47	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	6
48	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية	7
50	دراسة طبيعة مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في مؤسسة	8
51	دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	9
53	اختبار التوزيع الطبيعي	10
54	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	11
55	لأجمالي المحاور مع الجنس	12
57	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر	13
58	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمستوى التعليمي	14
59	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا الخبرة المهنية	15
60	نتائج اختبار الاثر للمحورين	16

قائمة الاشكال

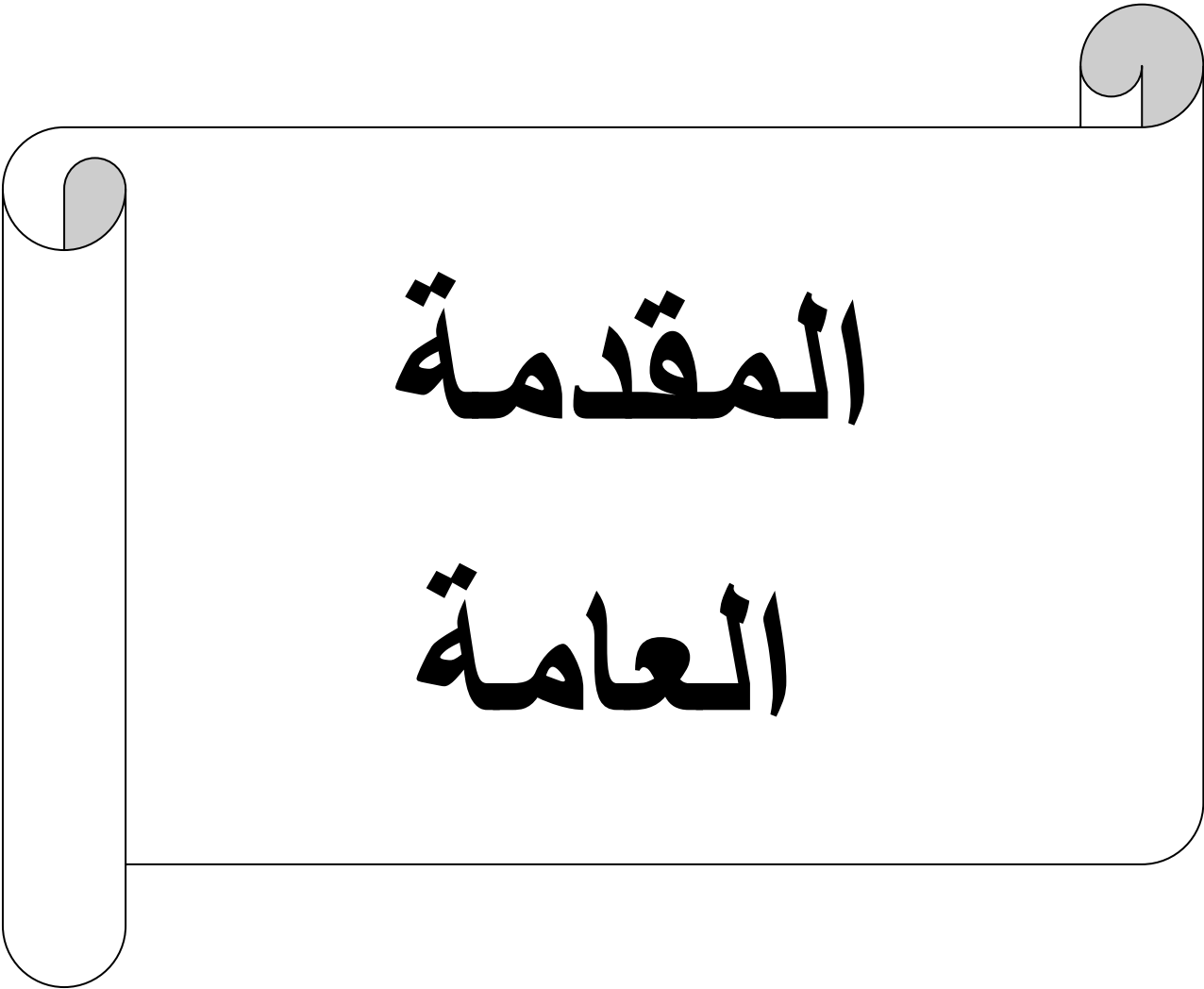
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	مكونات النظام	1
17	خطوات وأساليب اتخاذ القرار	2
45	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	3
46	توزيع عينة دراسة حسب العمر	4
47	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	5
48	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية	6

فهرس المحتويات

الفهرس :

شكر وعرفان:	
مقدمة :	1.....
الفصل الأول: نظام المعلومات و عملية إتخاذ القرار.....	7.....
تمهيد:	7.....
المبحث الاول : نظم المعلومات.....	8.....
المطلب الاول : مفهوم نظم المعلومات.....	8.....
المطلب الثاني :أهداف وأهمية نظام المعلومات.....	12.....
المطلب الثالث : أنواع نظام المعلومات.....	13.....
المبحث الثاني : اتخاذ القرار.....	15.....
المطلب الاول: مفهوم اتخاذ القرار.....	15.....
المطلب الثاني : خطوات وأساليب اتخاذ القرار.....	16.....
المطلب الثالث : خصائص وأهمية اتخاذ القرار.....	18.....
المبحث الثالث : مساهمة نظم المعلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرار.....	20.....
المطلب الاول : دور نظام المعلومات الموارد البشرية.....	20.....
المطلب الثاني : قيمة المعلومة في اتخاذ القرار.....	24.....
المطلب الثالث: دور نظام المعلومات في صنع القرار.....	25.....
خلاصة الفصل :	27.....
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون.....	28.....
تمهيد:	28.....
المبحث الاول : نبذة عن الصندوق الضمان الاجتماعي.....	29.....

المطلب الاول : نشأة وتعريف صندوق الضمان الاجتماعي.....	29
المطلب الثاني : خصائص وأهداف صندوق الضمان الاجتماعي.....	31
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	
.....	32
المبحث الثاني : منهجية الدراسة.....	38
المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة.....	38
المطلب الثاني : أدوات الدراسة :	40
المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة :	41
المبحث الثالث : الأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة وعرض النتائج وتحليلها	45
المطلب الاول : عرض خصائص العينة.....	45
المطلب الثاني : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت الثلاثي	49
المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها	52
خلاصة الفصل الثاني :	62
قائمة المراجع :	66
قائمة الملاحق :	68
ملخص الدراسة:.....	68

A decorative scroll frame with a light gray background and a black outline. The frame has rounded corners and a vertical strip on the left side. The text is centered within the frame.

المقدمة

العامّة

مقدمة :

يشهد عالم اليوم تطوراً وتغيراً سريعاً في الثورة التكنولوجية والمعلوماتية في كافة المجالات السياسية والاجتماعية والعلمية وخاصة الاقتصادية. وكان لعمق هذا التطور وسرعته أثراً وانعكاساً كبيراً على المؤسسات والإدارة والأفراد ، إذ تواجه المؤسسات الحديثة العديد من المشاكل والصعوبات بسبب كبر حجمها ، وتنوع أنشطتها وتعدد مهامها. ، بالإضافة إلى استخدام موارد وأنظمة جديدة لمواكبة كل هذه التغيرات والتحولات في التكنولوجيا والمعلومات ، فإن ذلك يؤدي أيضاً إلى ظهور ظروف وآليات عمل جديدة ومتخلفة حيث لم تعد طرق العمل والأنشطة التقليدية قادرة على تحقيق الأهداف التنظيمية. تعتبر موارد المعلومات من أهم الموارد الأساسية في المنظمات ومن أهم سمات الإدارة والمعاصرة وتعتمد المنظمات بالفعل على المعلومات سريعة التغير عند القيام بالعمليات والأنشطة المختلفة ، إلا أن توفر المعلومات وحده لا يمكن أن يلبي احتياجات المنظمات. لأنه يجب وضعه في نظام يفضي إلى العملية التي تستخدمه. ويتم ذلك من خلال توفير نظام المعلومات لأن نظم المعلومات يعتبر من أهم المواضيع التي تعتمد عليها الإدارة المعاصرة في أداء أنشطتها والعمليات الإدارية المختلفة الأخرى وحل العديد من المشاكل لأن نظم المعلومات تعتمد على أسس جيدة وسريعة لتوفير المعلومات المطلوبة بطريقة بكفاءة وتنظيمها ودراساتها لتحقيق قرارات تخدم الأهداف التنظيمية ، باعتبار عملية اتخاذ القرار من أهم العمليات الإدارية ، بل هي جوهر العملية الإدارية وأساس جميع العمليات والأنشطة الإدارية الأخرى وبالتالي فهي مرتبطة بشكل مباشر بتحديد الأهداف التشغيلية و الاستراتيجية للمنظمة التي تأسست من أجلها. لكي تضمن المؤسسات الاستمرارية والبقاء في الأوضاع التي تتغير باستمرار بسبب تعقيد البيئة المحيطة بها ومواكبة التطورات المستمرة ، يجب أن يكون عملها مدعوماً بأنظمة معلومات حديثة تزودها بالمعلومات الدقيقة والمفيدة وفي الوقت المناسب مما يساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة.

و لذلك فإن دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار هو تقليل الاعتماد على الحدس والتخمين والخبرة ، والتركيز على الأساليب المنطقية والعلمية ، وهذه الأساليب ذات فائدة كبيرة لتحسين فعالية وانتظام اتخاذ القرار. حيث تعمل نظم المعلومات على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات و ذلك باعتبارها مورد أساسي للمعلومة وموفرا لها بكم هائل و في الوقت المناسب دون تكلفة.

إشكالية البحث:

مع تغير البيئة والمحيط المؤسسة ، يجب على صناع القرار في كافة المؤسسات الاقتصادية السعي للحصول على معلومات دقيقة لاتخاذ قرارات صحيحة وسليمة ، وأهمية المعلومات تأتي من نقل المعلومات. ودورها في تزويد أصحاب القرار بالمعلومات التي يحتاجونها. إن اتخاذ القرارات دون الاهتمام بالمعلومات يمنع متخذا القرار من تحقيق أهدافه المرجوة.

و من هذا المنطلق و استناد لما سبق فإن إشكالية البحث تتمحور حول طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ؟

و يندرج ضمن هذا التساؤل الجوهري للبحث طرح أسئلة فرعية أخرى ستساعدنا في الإجابة عن هذه الإشكالية

الأسئلة الفرعية للبحث :

- ما المقصود بنظم المعلومات و ما هي مكوناتها ووظائفها وأهم أهدافها في المؤسسة ؟

- ما المقصود بعملية اتخاذ القرار و ما هي مراحلها والعوامل المؤثرة فيها ؟

- ما هو الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟

فرضيات البحث:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة و كذا الأسئلة الفرعية و الإحاطة بكل جوانب الموضوع قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- دور نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية تزيد من فعالية إتخاذ القرار .
- يعتبر نظم المعلومات وسيلة هامة و تقنية عالية داخل المؤسسة تعمل على توفير المعلومات المطلوبة الصحيحة و السليمة بالكم و النوعية اللازميتين و في الوقت المناسب دون تكلفة و جهد .
- تساهم نظم المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية.

أهمية موضوع البحث:

من الواضح أن لكل بحث علمي قيمته وأهميته ، سواء كانت علمية أو عملية ، وتبرز أهمية هذه الدراسة بشكل خاص نظرًا لتناولها موضوعًا حيويًا في ساحة المؤسسات الاقتصادية. ففي هذا العصر الذي يتسم بالتطور السريع والتحول المتسارعة ، أصبحت المعلومة عاملاً حيويًا وموردًا استراتيجيًا يعتمد عليه المنظمات في اتخاذ قراراتها وتحدياتها المتزايدة. وتكمن أهمية هذه الدراسة في التركيز على واقع نظم المعلومات المستخدمة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وتحليل مدى تأثيرها على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الأساسي من هذا البحث فيما يلي :

- التعرف على نظم المعلومات و التحديات التي تواجهها

-إبراز أهمية نظم المعلومات في إتخاذ القرار.

- التعريف بعملية إتخاذ القرار و المراحل المتبعة للقيام بهذه العملية ، و العوامل المؤثرة عليها

-فهم العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وعملية إتخاذ القرار في المؤسسة.

منهج البحث:

بعد اختيار نوع المنهج المناسب لطبيعة الموضوع وتحديد الفرضيات المقترحة ، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي. تمثلت هذه العملية في عرض نظري للمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرار ، مستنداً إلى المسح المكتبي لجمع المعلومات الثانوية ذات الصلة بالموضوع. وقدمت مجموعة متنوعة من الأفكار والآراء لمعالجة جوانب الموضوع المختلفة.

بعد إكمال الجانب النظري ، ونظرًا لميزة استخدام دراسة الحالة في إتاحة المجال للباحث لاستعراض جوانب الموضوع بشمولية ودراسة واقعية ، تم الاعتماد على أدوات الدراسة لتوزيع وتحليل الاستبيانات ، بالإضافة إلى إجراء المقابلات مع متخذي القرارات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية. هذا النهج يهدف إلى تطبيق ما تم عرضه في الفصول النظرية على واقع المؤسسة ، وفهم كيفية تأثير نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار داخلها.

أسباب اختيار الموضوع:

لم يكن اختيارنا لهذا الموضوع بمحض الصدفة و إنما كان نتيجة عدة اعتبارات موضوعية و ذاتية حيث تتمثل الاعتبارات الذاتية فيما يلي :

- الميول الشخصية للمواضيع ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
- الرغبة في معرفة مدى استخدام المؤسسات لهذا النوع من التكنولوجيا .

أما الأسباب و المبررات الموضوعية تكمن فيما يلي :

- الأهمية الذي يكتسبها القرار في المؤسسة ، كونه يعتبر من أولويات أي مسير .

- محاولة الدمج بين علوم التسيير و علوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

حدود الدراسة :

لقد تمت هذه الدراسة في اطار حدود زمنية و مكانية و بشرية معينة كما يلي:

حدود المكانية : بهدف التعرف على دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار، و لتحقيق هذه الدراسة اخترنا الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لولاية تميمون .

حدود الزمانية : تستلزم اي دراسة فترة زمنية لإجرائها ، و التي تتحدد حسب طبيعة الموضوع و قدرة الباحث على جمع المعلومات اللازمة عنه ، و في هذه الدراسة تم تحديد الفترة الزمنية ابتداء من 11 فيفري 2024 الى غاية 11 مارس 2024 .

صعوبات الدراسة :

عند قيامنا بإنجاز هذا البحث اعترضتنا عدة مشاكل و صعوبات نلخصها فيما يلي:

- صعوبة الحصول على المعلومات من المؤسسة محل الدراسة .
- وجود بعض صعوبات في استعمال البرنامج الإحصائي برنامج SPSS
- تخوف بعض العمال المستجوبين من الإدلاء بآرائهم و تكتم الكثير منهم عن الإجابة لخوفهم من عقاب المسؤولين عليهم .

خطة الدراسة :

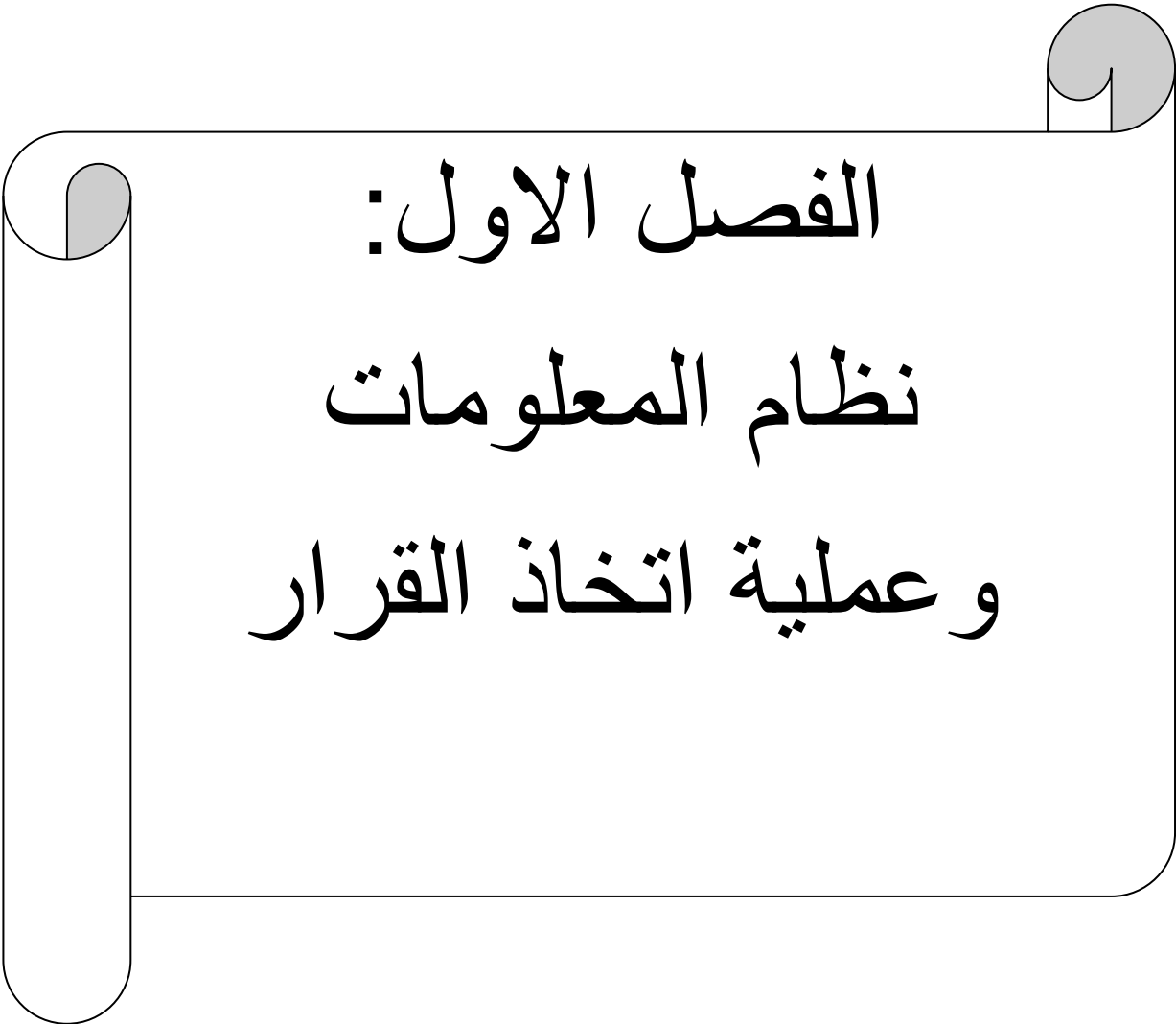
يتضمن هذا البحث جانب نظري و جانب تطبيقي وكل جانب يتكون من فصل واحد و سنحاول من خلال هذا التقديم الإلمام بكل تلك الجوانب و ذلك على النحو التالي :

-الفصل الأول :

خصص هذا الفصل الى نظم المعلومات و عملية إتخاذ القرار في المؤسسة بحيث المبحث الاول تطرقنا الى مفهوم نظام المعلومات و أهميتها اضافة الى اهم أهدافها،و أنواع التي تحتويها . كما تناولنا في هذا الفصل التعرف على عملية اتخاذ القرار وأهميتها و خصائصها ، و التطرق إلى أهم خطوات أساليب التي تنتهجها .

اما الفصل الثاني :

هو الجانب التطبيقي لهذا البحث تطرقنا إلى تقديم عام لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لولاية تميميون محل الدراسة و واقع نظم المعلومات و عملية اتخاذ القرار بهذه المؤسسة وأخيرا تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه نظام لمعلومات في دعم عملية اتخاذ القرار بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لولاية تميميون



الفصل الاول:

نظام المعلومات و عملية اتخاذ القرار

الفصل الأول: نظام المعلومات و عملية إتخاذ القرار

تمهيد :

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحيويا في المؤسسة حيث يعتبر مصدر للمعلومات ، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسة ، حيث تمثل المعلومات عنصرا حيويا في حياة المؤسسات بشكل عام ، و اقتصاديا بشكل خاص ، إذ أنها تمثل موردا هاما يعتمد عليه في مجابهة ظروف المنافسة , فمحيط المؤسسة يتسم بالتغيير السريع و المستمر ،وقصد مواكبة هذا التغيير كان لزاما على لمؤسسة في التعامل مع البيانات ومعالجتها وتدعيم عمليات صنع و اتخاذ القرار ،من خلال تبادل المعلومات داخل المؤسسة .

وانطلاقا مما سبق ذكره ، لغرض تعميق الفهم ، والإلمام بمختلف الجوانب النظرية ، سيتم التطرق اليها وفق الخطة التالية :

المبحث الاول : نظم المعلومات

المبحث الثاني : اتخاذ القرار

المبحث الثالث : نظم المعلومات وفعاليتها في اتخاذ القرار

المبحث الاول : نظم المعلومات

لقد أدت التطورات الحاصلة والمتسارعة في بيئة الأعمال الى زيادة تبني نظم المعلومات باعتبارها وسيلة أساسية وضرورية في بقاء المؤسسات واستمرارها ،فهذا النظم يعتبر كنتيجة للتطورات التكنولوجية الحاصلة والتي أفرزت العديد من الانظمة التي تساهم في حل المشكلات التي تواجه المنظمات .

المطلب الاول : مفهوم نظم المعلومات

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم النظام المعلومات من بينها ما يلي :

هو مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة بهدف دعم اتخاذ القرار والتعاون وتحليل والرقابة داخل المنظمة .¹

ويمكن تعريفه أيضا هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض التي تعمل على جمع مختلف البيانات وتعمل على معالجتها وتخزينها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم القرار و الرجوع اليها حين الحاجة اليها .²

حسب ما سبق نستنتج تعريف شامل لنظام المعلومات على أنها "عبارة عن نظام مكون من عناصر متكاملة فيما بينها ،والتي تقوم بتحويل البيانات الى معلومات ذات كفاءة وفعالية وكذا مجموعة منظمة من الموارد التقنية والتنظيمية والبشرية اللازمة المعالجة المعلومات الضرورية لإستراتيجية المؤسسة من أجل المساهمة في اتخاذ القرارات المناسبة .

¹ فايز جمعة النجار ، نظم المعلومات الادارية ، الحامد للنشر والتوزيع ، عمان , الاردن ، ط 2 ، 2007، ص 13.

² علاء الدين عبد القادر نظم المعلومات الادارية دار المسيرة للنشر والتوزيع الاردن سنة ،2008 ص 27 .

1. مكونات وخصائص نظم المعلومات :

1-1- مكونات النظام :

ومن مكونات النظام تجد :

* المدخلات :

بدا أن النظام قائم على التفاعل بث عناصره أو مكوناته إذ لابد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها المدخلات لكونها تشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام ورفده ليتمكن أن يعمل لغرض تحقيق الهدف المطلوب منه .

* المعالجات :

تعتبر مكونا أساسيا في النظام لكونه يحول المادة الخام (المدخلات) إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة فيها أي أن التفاعل بين المكونات الخاصة بالنظام لا تتم بشكل عشوائي و تلقائي بل تتم بواسطة تحكم تلك التفاعلات وتحدد مساراتها وترشيدها بغية الوصول إلى ما هو مطلوب إجرائه على المدخلات لغرض تحويلها إلى مخرجات مفيدة.

* المخرجات :

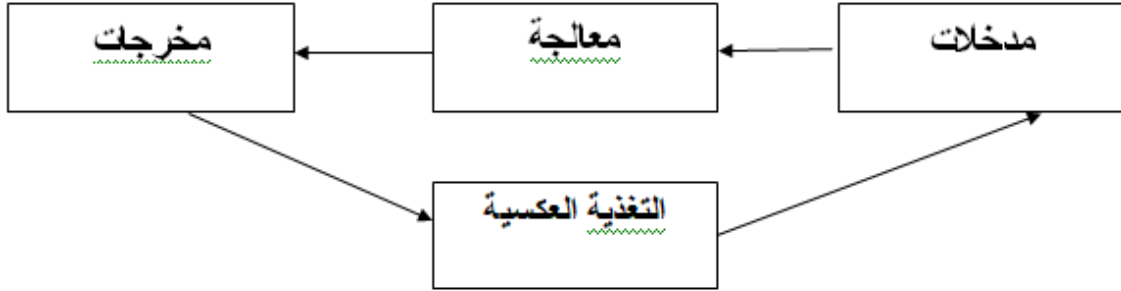
إن إجراء المعالجات على مدخلات للنظام في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام فقا لما هو مطلوب تحقيقه يتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات (نتائج تفاعل المكونات النظام) .

* التغذية العكسية :

إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به يتوجب توجيه ومتابعة تقييم العمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية .

و كما هو موضح بالشكل التالي¹ :

الشكل 1 : مكونات النظام :



المصدر : ماردي حافظ حمدان ، دور عوامل النجاح الحرجة لذكاء الأعمال في تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمات ، دار الابتكار ، عمان ، 57. ، ص 2018 .

1-2- خصائص نظم المعلومات:

حتى يمكن أن تكون المعلومات ذات فائدة لصانع القرار فلا بد التأكد من أن خصائص المعلومات تتلائم مع الموقف الذي يتخذ فيه القرار وأيضا النموذج التفسيري الذي يستخدمه صانع القرار ، لذلك يصبح من الأهمية التعرف على خصائص المعلومات وتتمثل خصائص نظام المعلومات في :

❖ شبكة الاتصال:

اذ يتميز نظام المعلومات بمسارات معلومات يربط بين الكثير من النقاط وبذلك هو يساعد المعلومات على التدفق عبر عدة اتجاهات من داخل وخارج المؤسسة يشبه بذلك شبكات الاتصال .

¹ ماردي حافظ حمدان ، دور عوامل النجاح الحرجة لذكاء الأعمال في تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمات، دار الابتكار، عمان ، 57. ، ص 2018 .

❖ مرحلة تحويل وتوظيف البيانات:

وذلك بتحويل المدخلات الى مخرجات مرورا بثلاث مراحل أساسية:

مرحلة الادخال ومرحلة المعالجة : ثم مرحلة الاخراج نظيف بعد ذلك وظيفتي رقابة وإدارة البيانات .

❖ ادخال البيانات وإخراج المخرجات :

يتم ادخال البيانات خلال مرحلة الادخال ثم اخراج معلومات خلال مرحلة الاخراج ،وعليه فان البيانات هي المادة خام التي تتحول الى معلومات بعد مرحلة تشغيلها .

❖ مستخدمو المعلومات :

بعد انتاج المعلومات وتخزينها وتصنيفها يتم استخدامها عند الحاجة ويشمل ذلك مختلف المستخدمين خاصة المديرين وذوو المسؤوليات وكذا الموظفون .

أو الزبائن والمودون وكذا الجهات الحكومية او حتى مخابر البحث والمكاتب الدراسة .

❖ الاهداف :

أي نظام في اي مشروع يحوي ثلاث أهداف رئيسية هي :

- التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار .
- التزويد بالمعلومات المساندة للأعمال اليومية الروتينية .
- التزويد بالمعلومات.

❖ الموارد :

أي نظام يحتاج الى موارد لإتمام وظائفه على أكمل وجه ، وتلخص هذه الموارد

في : بيانات ، مهمات معدات ، أفراد وأموال .¹

¹ ثناء علي القباني " نظم المعلومات المحاسبة ، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2003 ص 10 .

المطلب الثاني :أهداف وأهمية نظام المعلومات

1. أهداف نظام المعلومات :

- ❖ تتركز أهداف نظام المعلومات على عدة أهداف عامة نذكر منها :
- ❖ جمع وتنظيم البيانات والمعلومات المتخصصة في مجال عمل المؤسسة المعنية .
- ❖ توفير المعلومات الملائمة والمناسبة للمخططين والباحثين ومتخذي القرار في الوقت المطلوب والمناسب وبدرجة عالية من الدقة وبالشكل والكمية المطلوبة .
- ❖ توثيق المعلومات ومعالجتها بواسطة الحاسوب وتقنيات المعلومات الأخرى ووضع نظام مناسب للتخزين والمعالجة والاسترجاع .
- ❖ تهيئة وتقديم أحدث المعلومات التي تساعد في تطوير البنية الأساسية للمؤسسة عن طريق مساعدة الباحثين في انجاز الدراسات والبحوث بما يخدم استراتيجية المؤسسة .
- ❖ تنسيق الجهود والتعاون مع النظم الأخرى على الاستخدام الأمثل للمعلومات .
- ❖ تدريب وتوعية المستخدمين من خدمات النظام على الاستخدام الأمثل للمعلومات.¹

2. أهمية نظام المعلومات :

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة ، بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها في كل المجالات والنشاطات البشرية ، حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كمصادر طبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات في النقاط التالية :

✓ المساعدة في اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات وكلما كانت المعلومات كافية وتمتاز بالدقة كلما ساهمت في تحقيق نتائج أفضل .

¹ عليان ، ربحي مصطفى ، نظم وشبكات المعلومات الامن والحياة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الاردن، 2002، ص 19 .

- ✓ تشجيع الادارة على المخاطرة والبحث عن الفرص التي لا يمكن أن تستغل دون توفر نظام المعلومات .
- ✓ استخدام الافضل للمعلومات وذلك عن طريق زيادة الاتصال في المنظمة .
- ✓ توفير معلومات في المنظمة مما يساعد التكامل والتنسيق المتبادل .
- ✓ يساعد نظام المعلومات على الحد من مخاطر الاحداث المفاجئة .
- ✓ يساعد نظام المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة في تسيير الاستراتيجي .¹

المطلب الثالث : أنواع نظام المعلومات

تتعدد وتنفرع أنواع نظام المعلومات فهناك عدة أنواع نذكر منها مايلي :

(1) نظم معالجة للمعاملات :

تسمح نظم معالجة المعاملات بجمع المعاملات وتحويلها وتخزينها وعرضها وتعديلها وإلغائها ، وتمنح هذه النظم القدرة على القيادة بعدة معاملات في الوقت نفسه ، وتستخدم البيانات المخزنة في قواعد البيانات لتوليد التقرير مثل : الفواتير والأجور وملخصات المخزون وجداول التصنيع وسجلات الشيكات .

(2) نظم دعم القرارات :

تساعد هذه النظم على صناعة القرارات عن طريق تحليل البيانات بهدف تكوين توقعات احصائية ونماذج بيانات ، وهي بذلك تدعم صناع القرارات في المؤسسات بأسس علمية وأرقام دون التأثير على حكمهم ، كما تساعد أيضا على حل المشكلات باستخدام بيانات خارجية .

(3) الانظمة الخبيرة والشبكات المحايده :

تعد الانظمة الخبيرة أو ما يعرف بالنظام القائم على المعرفة نظاما محسوبا تم تصميمه لتحليل البيانات ، وإنتاج التوصيات ، والتشخيصات ، والقرارات ، أما

¹ مرتطى وليد نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى ادائها ، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقة 2014 ص 88 .

النظام المحايد فهو يستخدم أجهزة الحاسوب لتعزيز الطريقة التي قد يعالج بها الدماغ البشري المعلومات ، ويتعلمها ، ويتذكرها .

4) نظم المعلومات حسب الوظيفة :

اذ يمكن أن نصف النظم حسب نوع البيانات المدخلة والمعلومات المخرجة وكذا الغرض المنشود منها .ونذكر ثلاث أنواع حسب التصنيف :

4-1-نظم المعلومات المحاسبية : هو النظام الذي يوفر معلومات المحاسبة والمالية داخل المؤسسة.

4-2- نظم المعلومات التسويقية: هو نظام يقوم بكافة المهام المتعلقة بالمعلومات التسويقية المؤسسة.

4-3- نظم المعلومات الموارد البشرية: يحتوي هذا النظام على المعلومات والبيانات الإدارية التي تخص الأفراد العاملين داخل المؤسسة ¹.

¹ كمال عراب ، نظام المعلومات الادارية الطبعة الاولى مكتبة الاشعار الفنية ، مصر 1991 ص 75 .

المبحث الثاني : اتخاذ القرار

لعملية اتخاذ القرار أهمية كبيرة على مستوى الفرد أو الجماعة ، لان الحياة الشخصية والتنظيمية تمثل محطة لمجموعة من القرارات تنعكس بصورة أخرى على السلوك الفردي أو الجماعي ، حيث لم يقتصر الاهتمام بعملية اتخاذ القرار على الباحثين في العلوم السلوكية ، بل تعدى الى ميادين أخرى مثل السياسية وغيرها اذ يلاحظ كثرة النماذج المطروحة لتفسير الالية التي تسير بموجبها عملية اتخاذ القرار.

المطلب الاول: مفهوم اتخاذ القرار

اتخاذ القرار هو وظيفة من الوظائف المهمة للمدراء في جميع أنواع المؤسسات دون استثناء ووظيفة اتخاذ القرار تمارس من قبل المديرين بموجب الصلاحيات المخولة لهم من رؤساءهم في المستوى الاعلى ، وهذه الوظيفة تمارس عادة كاستجابة لمشكلات في ميادين الاعمال المتعلقة بهم في عملية اتخاذ القرار هي : عملية اختيار من بين بديلين أو أكثر عبر عدة طرق ممكنة تقود نحو هدف معين ¹.

كما يمكن النظر الى عملية اتخاذ القرارات على انها وظيفة أو سلوك يتمركز على الاختيار بين البدائل المتاحة وتقييمها وفق للمعلومات والبيانات في بيئة العمل والمتعلقة بالمشكلة بحثا عن البديل المناسب الذي يحقق الهدف المرغوب ².

اتخاذ القرار : هي اصدار حكم معين عما يجب أن يفعله الفرد في موقف ما ، وذلك بعد الفحص الدقيق للبدائل التي يمكن اتباعها ومن ثم اختيار بديل معين بعد تقييم بدائل مختلفة وعديدة وفقا لتوقعات معينة لمتخذ القرار ³.

¹ اسماعيل السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الادارية ، المكتب العربي الحديث ، مصر بدون سنة ، ص 18 .

² ايمان بن السراج ، دور المعلومات في قياس اتجاهات متخذي قرار نحو المخاطر المالية في البنوك التجارية محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم التجارية سنة 2017 / 2018 اطروحة دكتوراه تخصص بنوك مالية ومحاسبة ص 42 .

³ علي الشرقاوي ، العملية الادارية ، وظائف المديرين ، دار الجامعة للنشر ، مصر ، 2003 ، ص 123 .

من خلال ما سبق نستنتج ، أن مفهوم اتخاذ القرار هو عملية أو أسلوب للاختيار الرشيد بين عدد من البدائل المتاحة لتحقيق هدف محدد ، فهي نتيجة منطقية لعدد من الاجراءات التي يتم وضعها لاختيار العوائد المتوقعة لمجموعة من البدائل المتوفرة من أجل أفضل الاجراءات الموضوعية .

المطلب الثاني : خطوات وأساليب اتخاذ القرار

هناك عدة خطوات تسير فيها عملية اتخاذ القرار على متخذ القرار انتاجها في كل مرة وإتباع الاساليب المتنوعة التي تتباين وتختلف باختلاف طبيعة متخذ القرار وهي كالتالي :

❖ **تحديد المشكلة :** تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل عملية اتخاذ القرار لانه بتحليل وفهم وتحديد المشكلة بشكل جيد فانه من المتوقع أن يتم اتخاذ القرار المناسب الذي يؤدي الى نتائج جيدة ويحقق الرضا .

❖ **مرحلة البحث عن البدائل :** في هذه المرحلة يقوم متخذ القرار بالتحري والتفتيش عن البدائل (حلول) المختلفة لحل المشكلة التي يتم تحديدها .

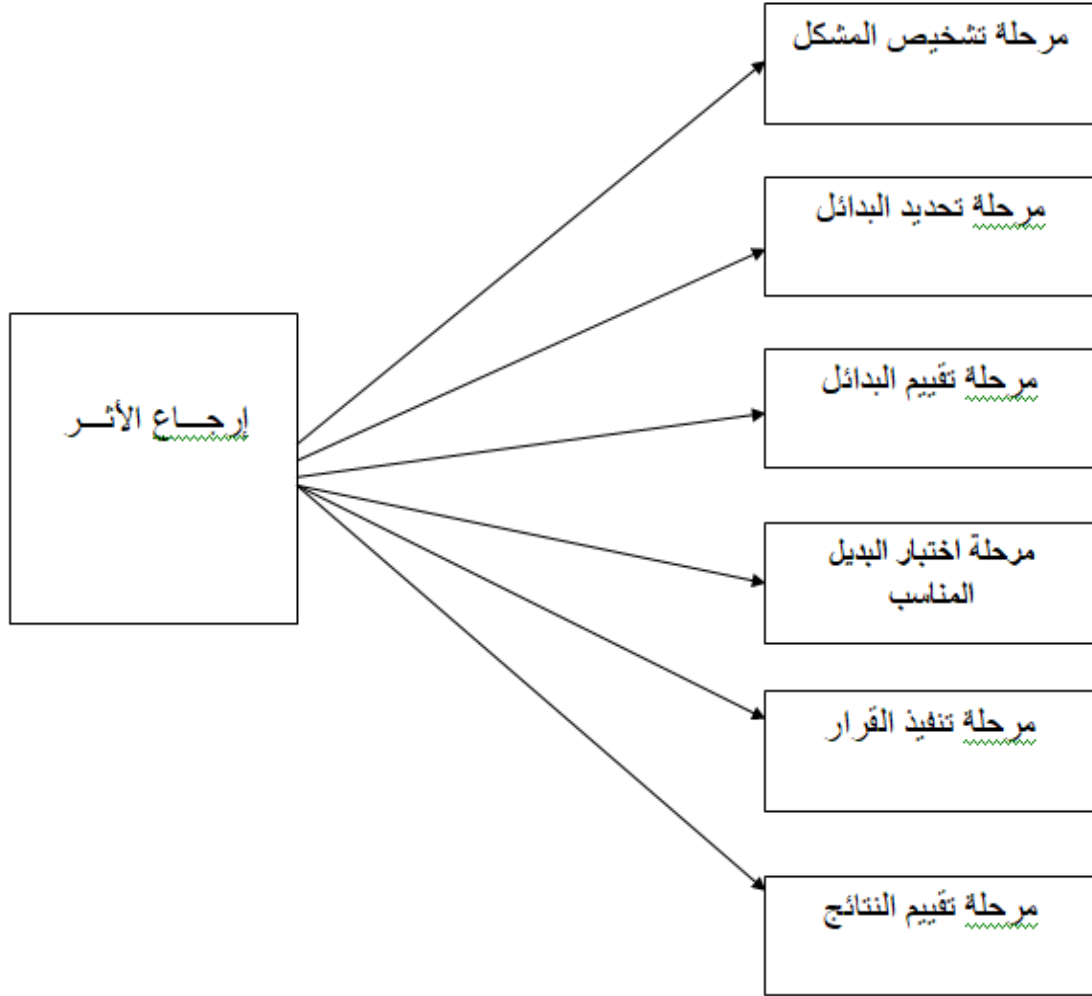
❖ **مقارنة وتقييم البدائل :** تمثل تقييم البدائل طرق ومناهج مختلفة للعمل سواء كانت مفردة او مشتركة والتي بدورها تساعد على تحقيق الهدف أو الاهداف المنشودة من خلال عدة بدائل ، فالمقارنة تعتمد على حالة التأكد وعدم التأكد من البدائل المتاحة وعلى تفصيلات متخذ القرار لمختلف النتائج .

❖ **مرحلة اختبار البديل المناسب :** في هذه المرحلة اختيار البديل (القرار) من بين مجموعة البدائل التي طرحت سابقا وهو عبارة عن خطة لاختيار طريقة أو منهاج عمل يناسب حل المشكلة .

❖ **تنفيذ القرار :** يتم في هذه المرحلة وضع البديل الذي تم اختياره موضع التنفيذ لمعالجة المشكلة القائمة والتخلص من اثارها على نحو يحقق التكيف ويعيد التوازن للفرد كما كان .

❖ **التابعة والتقييم :** تتطلب هذه المرحلة نتائج القرار المطبق تتسجم مع الاهداف التي وضعت مسبقا والتأكد من سلامة وفعالية القرارات وقدرتها على تحقيق الاهداف .¹

الشكل رقم(2) : خطوات وأساليب اتخاذ القرار :



المصدر : خنشول إيمان ، قحام وهيبة ، سحاب نادية ، النماذج والطرق الكمية في صنع واتخاذ القرار لتطبيق شجرة القرار كنموذج ، مداخلة ضمن فعالية الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكلية ودورها ، جامعة ، 20 اوت 1956، سكيكدة ، الجزائر ، ص 33 .

¹ مجلة دفاتر بواذكس ، دور نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار د. محمود سليم عبد الرحمن ، د. قدرى سليمان الشكوي العدد رقم 06 سبتمبر 2016 ، عملن ص 190 .

المطلب الثالث : خصائص وأهمية اتخاذ القرار

1. خصائص اتخاذ القرار :

- ❖ **العمومية :** تعتبر عملية اتخاذ القرار الادارية عملية عامة من حيث قابليتها للتطبيق في مختلف المؤسسات ،كذلك من حيث أنواع القرارات وأساليب اتخاذها؛
- ❖ **الشمولية :** ينظر الى عملية اتخاذ القرار من جانبين هما أنها تتضمن بحثا موسعا عن البدائل الممكنة لحل المشكلة التي سيتم تحليلها واختبار بديل من بينها .بالإضافة الى امكانية ممارستها من قبل كافة المديرين في مختلف المستويات الادارية
- ❖ **الاستمرارية :** تعتبر عملية اتخاذ القرار عملية مستمرة من حيث أنها تنتقل من خطوة لأخرى حتى الوصول الى الحل الامثل لها .
- ❖ **المشاركة :** يفترض أن تكون عملية اتخاذ القرارات عملية تشاركية بين مختلف الاطراف ذات العلاقة بالقرار حيث أن ذلك يؤدي الى الشفافية ووضوح كافة المعلومات والخيارات والاستراتيجيات والأفعال ، بالإضافة الى العدالة في ممارسة اتخاذ القرارات وضمان فعاليتها ؛
- ❖ **التفكير والتحليل :** عملية اتخاذ القرار عملية ذهنية ، وتتعلق بثلاثة مظاهر ورئيسية هي الذكاء ،البحث ،الاستطلاع من حيث تحدد المشكلة ،والتصميم من حيث القدرة على الابتكار وإيجاد الحلول الممكنة للمشكلة وتحليلها وتقييمها ، والاختيار من حيث اختيار البدائل الأمثل من بين تلك الحلول ووضع موضع التنفيذ وتقييمه .
- ❖ **الصعوبة والنقيد :** تنبع صعوبة عملية اتخاذ القرار من واقع الخطوات والأنشطة المتعددة التي تشتمل عليها ، والتي تتطلب تحديد الهدف والمشكلة وتوليد الحلول الممكنة ودراستها وتحليلها واستبعاد الحلول غير ممكنة واختيار البديل الافضل . هي كذلك عملية مقيدة وليست مطلقة حيث أنها تخضع لقيود ومعايير يجب تحققها لتفضيل بديل على اخر .¹

¹ حسين احمد الطروانة ، محمد ياسين موسى ، اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الاعمال ، الطبعة العربية ، دار الايام للنشر والتوزيع ، عمان 2014 ، ص 45-46 .

2. أهمية اتخاذ القرار :

لا يمكن أداء نشاط ما لم يتخذ بصدد قرار ، فاتخاذ القرارات هي اساس عمل المدير ، والتي يمكن من خلالها انجاز كل أنشطة المنظمة ، وتحديد مستقبلها ، ولا يمكن أداء أي وظيفة بالمنظمة ، أو أداء أي وظيفة ادارية (كالتخطيط ، والتنظيم ، والتوجيه والرقابة) ما لم يصدر قرار يحدد من يقوم بها ، ومتى ، وأين ، ومع من ، وبأي تكلفة ، وغير ذلك .
وتتجلى أهمية اتخاذ القرارات في النقاط التالية :

❖ **اتخاذ القرارات عملية مستمرة :** في المجال الاداري نلاحظ أن عملية التسيير ، ما هي الا مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات في مختلف الاقسام الموجودة كالتنظيم والإنتاج ، والتخطيط ، والتسويق
❖ **اتخاذ القرارات أداة المدير في عمله :** تعتبر عملية اتخاذ القرار أداة المدير التي من خلالها يمكن ممارسة العمل الاداري داخل المؤسسة ، حيث يقرر ما يجب أن يعمل به ؟ متى يقوم به ؟ ومن يقوم به ؟ حيث أن كلما كانت قدرة المدير في اتخاذ القرارات كلما زادت فعالية الاداء.¹

❖ **القرارات الاستراتيجية تحدد مستقبل المنظمة :** ترتبط القرارات بالمدى الطويل في المستقبل ومثل هذه القرارات يكون لها تأثير كبير على نجاح المنظمة أو فشلها ، فلا شك أن قرار شركات السيارات اليابانية بإنتاج السيارة الصغيرة منذ وقت بعيد ، مكن هذه الشركات من النجاح في انتاج السيارات الصغيرة ، وصعوبة وعدم مقدرة الشركات الامريكية منافستها ، حيث للقرارات الاستراتيجية جورا هاما في مصيرها ومكانتها بين دول العالم.

❖ **اتخاذ القرارات جوهر العملية الادارية :** تمثل عملية اتخاذ القرارات أساس في جميع الوظائف الادارية كالتخطيط ، والتنسيق ، الرقابة ، التوجيه

¹ احمد ماهر ، ادارة المبادئ ذو المهارات ، الدار الجامعية الاسكندرية ، مصر ، 2004/2003 ، ص 282-280 .

❖ **اتخاذ القرارات أساس الادارة أو وظائف المنظمة :** أن كل وظيفة داخل المنظمة تتضمن مجموعة من القرارات مثلا في الانتاج نجد جملة من القرارات من المسؤول عن الانتاج في فترة زمنية محددة ... الخ .¹

المبحث الثالث : مساهمة نظم المعلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرار
تستخدم المنظمة المعلومات على مدار الساعة لاتخاذ القرارات المرتبطة بالوظائف الادارية المختلفة كالخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ، وكذلك القرارات الوظيفية العديدة التي تعكس محور نشاطها ومهامها الاساسية ، ولهذا فالمعلومة تعتبر مادة القرارات في المؤسسة .

المطلب الاول : دور نظام المعلومات الموارد البشرية
أصبح نظام معلومات الموارد البشرية أداة أساسية لمحترفي إدارة الموارد البشرية للمهام الإدارية بسبب أحجام المعالجة ، والتطور المستمر للتشريعات والقواعد ، و تعقيد المعالجة .
يعد نظام معلومات الموارد البشرية أيضاً فرصة لتحسين بعض العمليات والخدمات التي يقدمها قسم الموارد البشرية لعملائه الداخليين وبالتالي إعطاء مصداقية لمساهمته في القيمة المضافة داخل الشركة : إدارة الوظائف والتنقل ، وإدارة المواهب ، والتدريب ، والتوظيف ، وإدارة الموارد البشرية. الرواتب وعملية اتخاذ القرار من الواجبات الإدارية الرئيسية ، و هي نقطة الانطلاق لجميع الأنشطة والتصرفات التي تتم داخل المنظمة فالإدارة تواجه وبشكل مستمر مشاكل تستلزم اتخاذ قرارات معينة من أجل حلها كما أن تعطيل عملية اتخاذ القرار أو توقفها يؤدي إلى تعطل العمل وتوقف النشاطات والتصرفات مما يؤدي في وفي سعي الإدارة لتحقيق أهداف المؤسسة تتخذ سلسلة من القرارات ،النهاية إلى تلاشي المنظمة وزوالها الإدارية فالإدارة إذ يقع في صلب عملها وعملياتها اتخاذ القرارات التي تتناسب مع الواقع وتحديات والظروف التي تواجهها.²

¹ احمد ماهر ، نفس المرجع السابق ص 280-282 .

² رجم خالد، تقييم اثر نظام معلومات الموارد البشرية على فعالية استراتيجيات الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص انظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2017 ،ص 19 .

1. نظام المعلومات الموارد البشرية

عرفه Reix على أنه نظام المعلومات الذي يدعم وظيفة تسيير الموارد البشرية من خلال تسيير كل من التوظيف ، المكافآت ، الأجور ، التدريب والتكوين بالإضافة الى تسيير المسار المهني كما يوفر المعلومات اللازمة المتعلقة بالموارد البشرية لمتخذي القرارات.

ولقد ساعدت نظم معلومات الموارد البشرية على أتمام مختلف الأنشطة الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية بصفة كلية أو جزئية ولعل أهم هذه الأنشطة المؤتمتة ما يلي :

- ❖ نظم الأجور والمكافآت .
- ❖ إجراءات التقييم وإدارة الأداء .
- ❖ عمليات الاختيار والتوظيف الداخلي .
- ❖ عمليات الاختيار والتوظيف الخارجي .
- ❖ عمليات توصيف المناصب والكفاءات .
- ❖ التسيير التنبؤي للعمال ، والمسارات المهنية للكفاءات والتحويلات .
- ❖ التكوين ، خطط التكوين ، برامج ، تسجيلات ، التعليم عن بعد والإلكتروني .
- ❖ الصحة والأمن .
- ❖ المتقاعدين والمنح .
- ❖ إمكانية التصفح والإطلاع على الملفات الشخصية عن طريق الشبكة الداخلية.

2. مزايا نظم معلومات الموارد البشرية :

لقد كانت لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في أنظمة المعلومات داخل التنظيم آثار إيجابية على مختلف نواحي العمال ، خاصة المتعلقة بوظيفة الموارد البشرية ، فلقد ساعدت نظام معلومات الموارد البشرية في ترشيد و التحكم في تدفق المعلومات ، وهذا بدوره سيؤثر إيجاب على تنافسية التنظيم حيث يساعد في خلق القيمة ، و يمكن إبراز أهم الآثار الإيجابية ، في النقاط التالية:

2-1 إدارة الوقت بفعالية : وهذا راجع بطبيعة الحال إلى السرعة التي يتم بها معالجة المعلومات عن طريق الحاسوب حيث يستطيع القيام بملايين العمليات في لحظات قصيرة جدا ، عوض المعالجة التقليدية التي كانت تأخذ زمنا طويلا وعمالا شاقا ، حيث أمكن اليوم الإطلاع وإجراء العديد من المعالجات فيما يخص ملفات العاملين وتحرير التقارير والمراسلات في وقت وجيز جدا.

2-2 السيطرة على التكاليف : لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات بإدخال النمط الالكتروني في الأعمال الإدارية ، بمعنى أن كل أو جل الأنشطة الإدارية اليوم المتعلقة بالموارد البشرية وغيرها أصبحت تتم عبر الشبكة دون الحاجة إلى أوراق وتكليف الطبع والحفظ ، وهذا من شأنه المساهمة مباشرة في التحكم في التكاليف والتقليل من استهلاك الأوراق والحبر وغيرها من المواد(تكاليف نشر المعلومة) - تخفيض التكاليف و الرفع من الكفاءة التشغيلية.

2-3 جودة عملية اتخاذ القرارات : لقاد ساعدت نظام المعلومات البشرية اليوم على سرعة وجودة تداول المعلومات بين الأفراد ، وهذا ما من شأنه ضمان اتخاذ قرارات صائبة وفعالة خاصة تلك المتعلقة بالأفراد العاملين داخل التنظيم .فالمعلومات النافعة هي تلك التي تتوفر في الوقت والمكان المناسب وعند الشخص المناسب ، وهذا مؤشر على جودة النظام وفعاليته داخل التنظيم خاصة وظيفة حساسة كوظيفة الموارد البشرية.

2-4 العمل الجماعي : وهو مصطلح جديد ظهر حديث خاصة مع غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال وسيطرة نظم المعلومات على محتوى الأنشطة داخل التنظيم

، وهو يشير إلى « برامج تمكن مجموعة مستخدمين بالعمل الجماعي في نفس المشروع دون أن يكونوا مجتمعين أو متواجدين فيزيائيا ، أي مجموعة الطرق والإجراءات والبرامج و البنية المعلوماتية تسمح للأشخاص المنظمين لنفس العمل أو المحتوى الوظيفي بالعمل بأقصى كفاءة » .

وهذا ما من شأنه أن يرشد عمال الأفراد خاصة في بعض الأنشطة التي تتطلب وجود الجماعة كالبحت والتطوير ، كما تمكن هذه البرامج في عقد اجتماعات عن بعد و تفعيل عملية الاتصال اللحظي ، وفي الوقت الحقيقي ، وتقليل تكاليف التنقل والإيواء وغيرها وهذا بطبيعة الحال يكون له أثر إيجابي في خلق القيمة المضافة .

5-2 تثمين رأس المال البشري : لقد وفرت نظام المعلومات إمكانيات غير مسبوقة للأفراد في مجال تنمية وتثمين القدرات والكفاءات البشرية ، حيث أتاحت خدمات التعلم عن بعد ، التكوين عن بعد ، وذلك عن طريق الشبكات المعلوماتية وهذا يساعد في نشر المعرفة والمعلومات للأفراد العاملين. كما أدت هذه التطبيقات إلى ظهور مصطلح إدارة علاقات العمال ، والذي يشير إلى أن العامل هو زبون داخلي ينبغي تتبع رغباته وحاجاته بأنجع الطرق وأسرعها حتى يتمكن هذا العمال من الاستجابة لرغبات الزبائن الخارجين أكثر وبشغف كبير .كما أمكن من خلال الشبكات الداخلية إسناد بعض المهام الإدارية إلى العمال بنفسه كمتابعة ملفاه ومساره المهني ، تحرير العطل ، تعديل العنوان والهاتف ... إلخ (خدمات الذاتية) ، وهذا ما يؤدي إلى تمكين العاملين أكثر ، وشعورهم بالمسؤولية أكثر كذلك ، كما تساعد على تقليل التكاليف ، خاصة وقد اشرنا سابقا ان أكثر من 60% من وقت إدارة الموارد البشرية ينفق في أنشطة روتينية ضعيفة القيمة المضافة.¹

¹ - رجم خالد، نفس المرجع السابق ،ص 19 .

المطلب الثاني : قيمة المعلومة في اتخاذ القرار

لنظام المعلومات في اتخاذ القرار عدة تعاريف باختصار فهي بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها واستفادة منها ،اي أنها بيانات قبل المعالجة ،ولهذا تتميز بعدة خصائص أهمها :

❖ **الملائمة :** بمعنى أن المعلومات تتلائم مع الغرض التي أعدت من أجله وبالتالي فالمعلومات الملائمة هي تلك التي تؤثر على متخذ القرار وتجعله يعطي قرار يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن أن يتخذه في حالة غياب تلك المعلومات.

❖ **التوقيت :** بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب ، بحيث تكون متوفرة في وقت الحاجة حتى تكون مؤثرة ومفيدة .

السهولة والوضوح : بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها فلا يجب أن تتضمن المعلومات أية ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو متغيرات رياضية لا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها .

الدقة والصحة : يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون المعلومات حقيقة في الشيء الذي تعبر عنه ودقيقة ، أي عدم وجود أخطاء أثناء الانتاج ، أثناء التجميع وأثناء اعداد التقارير .

❖ **الشمول :** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة كاملة ، أي تغطي كافة الجوانب

❖ **القبول :** بمعنى أن تكون المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يتقبلها المستخدم من حيث الشكل والمضمون ، وبالتالي الهدف من انتاج المعلومات هو خدمة متخذ القرار ومن ثم فان قيمة المعلومات تتمثل فيما تضيفه الى المستخدم بحيث تؤدي الى القرار الصائب وبالتالي زيادة العائد وتخفيض التكاليف . فهي تشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة ، فبقدر توفر

المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للشخص المسؤول بقدر دقة عملية اتخاذ القرار وصحته .¹

المطلب الثالث: دور نظام المعلومات في صنع القرار

تعتبر نظام المعلومات بمثابة المادة الاولى التي تصنع منها القرارات حيث أن هناك علاقة مباشرة بين نوعية هذه المادة الاولى وجودة المنتج المتمثل في القرارات المتخذة ، ولهذا فان توفر المعلومات بالكمية والنوعية الملائمتين وفي الوقت المناسب يعتبر أساس اتخاذ القرار ، حيث تزداد القدرة على اتخاذ القرارات الناجحة كلما زادت جودة المعلومات المتاحة وكفايتها ومقدر الدقة في عرضها وشرحها للحقائق المتعلقة بالظاهرة موضع الدراسة . والذي يهمننا هنا أن الحصول على معلومات دقيقة وصحيحة وسليمة ومنظمة ، يحتاج الى أنظمة حديثة تساعد على توفيرها بشكل الملائم وفي الوقت المناسب ، وبالتالي فان أنظمة المعلومات الادارية هي الوسيلة التي تعمل على توفير البيانات وتحليلها وتخزينها وتوصيلها الى الادارة المعنية وبدونها يصعب على متخذ القرار أن يتخذ قرارات سليمة وفعالة . اضافة الى المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال نظم المعلومات فان المعلومات الذاتية لمتخذ القرار والمتحصل عليها نتيجة الخبرة العملية والمعرفة الشخصية لها أهمية كبيرة فهي تساعد على اتخاذ القرار المناسب ، وبالتالي فان توفر المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب لمتخذ القرار من شأنه أن يحقق العديد من المنافع نذكر منها :

- تنمية قدرة متخذ القرار على الاستفادة من المعلومات المتاحة وكذا الخبرات السابقة .
- ترشيد وتنسيق ما يبذله متخذ القرار في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات .

¹ احمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الادارية ، دار الفكر الجامعي الاسكندرية ، مصر ، الطبعة 1 ، سنة 2006 ص 253-254 .

- ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات .
- توفير بدائل وأساليب حديثة لحل المشكلات واختيارات تكفل الحد منها في المستقبل .
- ضمان قرارات سليمة في جميع أقسام المنظمة وعلى مختلف المسؤولين فيها.

الا أن الدور الذي تلعبه المعلومات في اتخاذ القرارات يتوقف على قدرة متخذ القرار على التعامل مع هذه المعلومات ، لذا فانه لابد من التأكد على أنه يحتاج الى معلومات كافية ومناسبة وصحيحة ودقيقة لتكون قراراته سليمة وفعالة ، لكن ما ينبغي الإشارة اليه أن متخذ القرار يعاني أحيانا من كثرة المعلومات وأحيانا أخرى من الشح المعلومات ، فمن جهة كثرة المعلومات نتيجة جمع المعلومات ذات العلاقة وتلك التي ليس لها علاقة بالمشكلة ، أو نتيجة الاعتماد في جمع المعلومات على أفراد اخرين دون مراعاة قدراتهم في انتاج المعلومات مما يؤدي الى جمع المعلومات غير ضرورية وبالطبع يستغرق ذلك وقتا وجهدا وتكاليف اضافية دون فائدة ، اضافة الى أن كثرة المعلومات وزيادتها عن القدر المناسب من شأنه أن يشكل عبئا على متخذ القرار ويمنعه من اتخاذ القرارات السليمة والفعالة ، ومن جهة أخرى فان شح ونقص المعلومات اللازمة من شأنه أن يؤدي الى عقبات ومعوقات أكثر وبالتالي فان قدرة متخذ القرار على التعامل مع المعلومات تتوقف على مدى قدرة وكفاءة مصادر المعلومات اضافة الى وجود وسائل اتصال تركز على أسس سليمة تكمن من التغلب على العوائق والعقبات التي تحول دون استمرارية انسياب فعال للمعلومات بين متخذ القرار ومصادر المعلومات¹.

¹ - ايمان بن السراج ، نفس المرجع السابق، ص 94 .

خلاصة الفصل :

يمكن أن نستخلص من خلال هذا الفصل أن نظم المعلومات تلعب دورا لا يستهان به لاسيما اذا تم استغلالها بأحدث الطرق اعتمادا على أحسن المصادر ، ومن خلال ما سبق نستنتج أن نظم المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا من خلال الادوار والوظائف التي يؤديها داخل المؤسسة ، بصفته منتجا للمعلومات ، فهو يعتبر عنصرا حيويا ، اذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات السليمة للمؤسسة .

وكما سبق وعرفنا اتخاذ القرار ، فالقرار المتوصل اليه لا يمكن أن يصدر بصورة عفوية وإنما هنالك مجموعة من الخطوات التي يقوم بها متخذ القرار بداءا بالتعرف بدقة على المشكلة التي من أجلها سيتخذ القرار ، ثم بعد هذا تحليلها وتقييمها ثم وضع بدائل لحل المشكلة حتى يمكن في النهاية من اختيار أفضلها .
و لإثبات ما تم تناوله في الفصل الاول سنتأكد منه الفصل الثاني .

الفصل الثاني :
الدراسة الميدانية لدى
الصندوق الوطني
للتأمينات الاجتماعية
ولاية تيميمون

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

تمهيد :

بعد الدراسة النظرية لهذا العمل ، سوف نحاول في هذا الفصل الى وضع صورة واقعية وميدانية لكل ما تم التطرق له سابقا في النظري ، و سعيانا لربط موضوع دارستنا هذا بواقع المؤسسات الجزائرية ، اخترنا في ذلك اجراء دراسة ميدانية ، في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء ، ولقد قسمنا هذه الدراسة الى ثلاثة مباحث ، الأول يكون عبارة عن تقديم عام عن الصندوق الضمان الاجتماعي والمبحث الثاني منهجية الدراسة اما المبحث الثالث الأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة وعرض النتائج وتحليلها ، و في الأخير فقد قمنا فيه بعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة و تحليلها و اختبار مدى صدق الفرضيات الموضوعية للدراسة.

المبحث الاول : نبذة عن الصندوق الضمان الاجتماعي

يعتبر نظام الضمان (التأمين) الاجتماعي في الوقت الحاضر ، من أهم النظم الاجتماعية الحديثة ، التي تهدف الى معالجة الاثار التي تنجم عن الاخطار ، التي يتعرض لها العامل خلال حياته الوظيفية ، مثل الشيخوخة ، والعجز ، والوفاة وإصابة العامل ، والمرض والبطالة ، وذلك عن طريق ايجاد بديل للأجر في حالة انقطاعه بسبب تحقق أي من هذه الاخطار ، سواء كان هذا البديل في صورة تعويض ، أو معاش بحسب الاحوال بما يكفل للعامل ولأسرته من بعده حياة كريمة ومستقرة .

يعتبر الحق في الضمان الاجتماعي من الحقوق الاقتصادية ، والاجتماعية التي تنص عليها مجموعة من العهود ، والمواثيق الدولية لحقوق الانسان ، وهي لاتقل أهمية عن الحقوق المدنية والسياسية ، كما يستفيد الاجراء المصرح بهم في صندوق الضمان الاجتماعي من تعويضات العجز المؤقت ، الناتج عن الامراض والحوادث وعن الاحالة الى التقاعد .

المطلب الاول : نشأة وتعريف صندوق الضمان الاجتماعي

1. النشأة

بدأت فكرة الضمان الاجتماعي مباشرة بعد الحرب العالمية الثانية ، أما أول ظهور له في الجزائر أثناء الفترة الاستعمارية ، وهذا في 10 أفريل 1950 تطبيقا للقرار رقم 45/94 المؤرخ في جوان 1949 ، وكان نظامه قائم على الحماية الاجتماعية تأمينا للعامل البسيط من المخاطر التي يتعرض لها ، وكان يتكون من نظام عام للعمال الاجراء ونظام للفلاحين .

نمى واكتمل غداة الاستقلال باتخاذ الدولة الجزائرية العديد من الاجراءات الجديدة ، بعضها اتخاذ ، اعادة تنظيم هذه الهيئات ، والاخرى توسيعها لتشمل أصناف جديدة من المستفيدين وتحسين أدائها أيضا من خلال الاجراءات التالية :

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

- تم تأسيس صندوق الحوادث العائلية سنة 1964
- إضافة عدة إدارات في صندوق الضمان الاجتماعي وزيادة التأمين على الشيخوخة سنة 1970
- زيادة الإعانات العائلية سنة 1974

أما الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الحالي مر عبر عدة مراحل وهو الذي كان في الفترة الأولى للاستقلال مقسما إلى ثلاثة صناديق جهوية ، الأولى هي الوسط csoral ، والثانية في الشرق casorec ، والثالثة في الغرب casoron ثم انتقلت إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية حوادث العمل والأمراض المهنية CNASAT ، ليأخذ أخيار الشكل الحالي CNAS.

2. تعريف صندوق الضمان الاجتماعي:

إن صندوق الضمان الاجتماعي cnas هو عبارة عن مؤسسة خدمتية ، تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين والمؤسسات ، وذلك من خلال تحقيق الأمن والطمأنينة للنفس ، لما ينتج عن الحوادث والأخطار التي تصيب الشخص أثناء العمل أو خارج العمل.

حيث يتم ذلك خلال دفع اشتراكات COTISATIONS الى خزانة الصندوق من طرف أرباب العمل ، أو عن طريق الخصم المباشر من الراتب الشهري للعامل حسب المادة 11 من قانون 90/06 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية الذي ينص على إجبارية تأمين العامل ضد الأخطار. " تعمل وكالة تيميمون " بهذا القانون حيث أنها تطبقه على عمال الوظيف العمومي مثل : المعلمين ، الموظفين ،... الخ ، وكذا عمال القطاع الخاص.

حسب هذا فإن مؤسسة الضمان الاجتماعي تتميز بتسيير ذاتي عن غيرها من المؤسسات الخدماتية ، وباعتبار أن الوحدة هي هيئة حكومية ، فهي تقوم على فكرة تعاونية مقتضاها أنه من الصعب أن يتحمل الشخص وحده الآثار (الأضرار) ، التي لحقت به ، فانه من السهل أن يتحمل تلك الآثار إذا ساهم معه غيره فيها.

المطلب الثاني : خصائص وأهداف صندوق الضمان الاجتماعي

1. خصائصه : يتميز بعدة خصائص أهمها

- انه نظام إجباري يلزم بالاشتراك فيه جميع العاملين في الدولة وأصحاب الأعمال ، والدولة نفسها
- أنه نظام تكافلي اجتماعي ويظهر ذلك في أن العامل وصاحب العمل يشتركون في الأقساط كما أن الدولة تساهم في هذا النظام في صورة إعانات التي تدفعها لصناديقه.
- الشمول لجميع العاملين وأصحاب الأعمال والعمالة غير المنتظمة ، كما انه يشمل المتعطلين عن العمل في فترات بينية حتى انتهاء عملهم من جهة والانتظار للحصول على عمل آخر.
- إن الدولة تقوم بإدارة هذه التأمينات من خلال صناديق التأمين التي تقوم بإنشائها.
- ضمان استمرار الدخل عندما يقل الدخل أو ينقطع للعجز أو الشيخوخة أو الوفاة ، وتوفير تكاليف العلاج أثناء المرض مما يؤدي إلى توفير الأمن الاقتصادي للإنسان في مستقبل حياته أو لذويه بعد وفاته مما يجعله مطمئنا وينصرف إلى عمله بجدية وكفاءة.

2. أهداف الضمان الاجتماعي :

- بغض النظر عن يتولى مسؤولية النهائية عن ممارسة حق الإنسان في الضمان الاجتماعي ، فإن الأهداف الرئيسية ترمي إلى تحقيق ما يلي:
- الحد من انعدام الأمن في الدخل ، بما في ذلك استئصال الفقر وتحسين حصول الجميع على الخدمات الصحية لضمان تحقيق ظروف عمل ومعيشة لائقة.
- الحد من انعدام المساواة والإجحاف.
- تقديم إعانات مناسبة باعتبار ذلك حقا قانونيا
- الحفاظ على الذات الإنسانية وتنمية قدراتها على العمل.
- تنمية الشعور الجماعي.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

يتكون صندوق الضمان الاجتماعي من مديرية عامة تنطوي تحتها خمسة مديريات وكل مديرية لها مهام تقوم بها، هنا نتعرف إلى كل مديرية ومصالحها بالترتيب:

1. المديرية العامة:

يقوم برئاسة المديرية العامة ، المدير والذي يتمثل دوره في الإشراف عليها وعلى الوكالة ككل بتقديم نصائحه ، وهذا بتحديد الاستراتيجيات ، وبوضع الأهداف التي تؤمن تنسيق كل وظائف الوكالة، وذلك بالتنسيق مع نيابة كل مديرية والمصالح التابعة لكل نيابة ، إلا أنه هناك بعض المصالح التي تخضع للإشراف المباشر من طرف المدير وهي كالاتي:

1-1- مصلحة الشفاء:

تستلم هذه المصلحة ملفات طالبي بطاقة الشفاء ليتم إدخال المعلومات الخاصة بالمؤمنين بالعربية من طرف الأعوان ، تتم كتابة أولية تم تدخل مرة أخرى من طرف رئيس المصلحة ، ثم يتم طباعتها في أوراق مخصصة تحمل كل ورقة معلومات خاصة بالمؤمن ليتم إلصاق صورته من طرف الأعوان ، والتي تعتبر بدورها بطاقة شفاء أولية ، ثم يتم إرسالها إلى المديرية العامة ، أي المركز الوطني للشخصنة الذي يقوم بإنتاج بطاقات ممغنطة

1-2- مصلحة الإصغاء:

تم إنشاؤها في إطار تحسين نوعية الخدمات بغية متابعة المؤمنين لهم اجتماعيا ، الذين غالبا ما يقعون مع أعوان الوكالة في سوء تفاهم ، أو أي مشكلة تواجههم في حل النزاع القائم بينهم .

2. نيابة مديريةية الإدارة والوسائل : تديرها نائبة المدير وتتكفل بضمان السير الحسن لوتيرة العمل داخل الوكالة وتضم المصالح التالية:

1-2- مصلحة المستخدمين :

يديرها رئيس قسم المستخدمين ، الذي يقوم بالرقابة على أداء المستخدمين ، وتهتم بكل

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

واجبات وحقوق العمال ، وتتخذ لذلك الإجراءات اللازمة كالسهر على الانضباط ، التنظيم التقني ، الأمن وحفظ الصحة ، وينظم أعمال الأقسام المندرجة تحت هذه المصلحة.

2-2 - مصلحة الوسائل العامة:

تهتم بكل وسائل الوكالة من ممتلكات المادية(العتاد) ، بالإضافة إلى التسيير الحسن لأعمال الوكالة ، وهذا عن طريق تموينها بمختلف التجهيزات الضرورية للعمال ، والإشراف على تسيير العتاد وتنظم استغلاله ، وهياكلها:

2-2-1- قسم العتاد : تقديم ما تحتاج إليه الوكالة من سيارات ، و أدوات الاستعمال ، بالإضافة إلى حفظها، و إحصاءها.

2-2-2- قسم تسيير المحزونات : توزيع مختلف الأدوات الإدارية و الوثائق القانونية.

2-3 - مصلحة الأرشيف:

تقوم هذه المصلحة باستقبال الوثائق وتقوم بتنظيمها ، وتكون مدة حفظها 10 سنوات ، وبعد تجاوزها هذه المدة يقوم رئيس المصلحة بتقديم طلب إجتماع إلى الديوان الوطني للتأمينات الاجتماعية تشكل لجنة ولائية تتكون من الأمين العام للولاية ، وعضو من الوكالة ، ورئيس مصلحة الأرشيف ، وعون الحماية المدنية ، وعون الشرطة.

2-3- قسم الأمن : حفظ الأمن داخل الوكالة.

3. نيابة مديرية المالية والتحصيل:

تكون مسؤولة عن التغطية ، مراقبة واجبات المشتركين و النازع في تحصيل الاشتراكات الموجهة إلى تمويل الأداءات ، وتسيير كل العمليات المالية بشكل منظم وعلى أحسن وجه.

3-1-مصلحة الترقيم

لهاوظيفتان أساسيتان ، وهما ترقيم المستخدمين وترقيم العمال المؤمنين اجتماعيا ، ومن

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

خلال هاتين المهمتين يمكن الوقوف على وظيفة هذه المصلحة ، والتي تمكن في تعداد المؤمنين اجتماعيا حسب السلم الترتيبي للعمل .

2-3-مصلحة المراقبة

تقوم بمراقبة المستخدمين فيما يخص التزاماتهم اتجاه العمال الذين هم تحت مسؤولياتهم ، ويستثنى من هذا الادارات العامة والجماعات المحلية .

3-3-مصلحة المنازعات

تقوم هذه المصلحة بالفصل في النزاعات القائمة ، كالنزاعات بين الادارة والمؤمنين اجتماعيا أو النزاعات الطبية ، والنزاع بين المؤمن لهم اجتماعيا والمستخدمين مع الصندوق ونميز في هذا الشأن :

بالنسبة للمستخدمين وفي حالة انذار بعدم السداد في ظروف 20يوما من تاريخ الانذار يتم ارسال وثيقة الانذار الى مصلحة المنازعات التي تقوم بإرسال انذار آخر الذي يعد نهائيا وحين عدم الاصغاء يتم التحصيل الاجباري وفقا للمادة 57-83-15 بإحدى الطرق التالية :

➤ قابضة الضرائب المختلفة .

➤ الملاحقة في المحكمة .

➤ اتخاذ التدابير مع البنوك

3-4-مصلحة المالية :

تكمن مهمة هذه المصلحة في اعداد الميزانية ، والأمر بالصرف ، وتمارس هذه المهام عن طريق أقسامها الموزعة على النحو التالي :

- قسم الميزانية : دوره تحديد قيم الميزانية ، من خلال الخبرة المسبقة والمعلومات الواردة لهذا القسم حيث يتم ضبط الميزانية تفادي لأي تدفق خارج عن الاطار المسطر .
- قسم الامر بالصرف : يستقبل المستندات القانونية ، التي لها مدلولها كالفاتورة ، وبعد التأكد من دقة الوثيقة وصحتها يكون الامر بالصرف .

3-4-مصلحة المحاسبة :

- يتجلى دورها في ضبط حسابات الوكالة ، وتتجسد في قسمين هما :
- ✓ قسم المحاسبة العامة : وهي تقوم بتصنيف جميع العمليات التي قامت بها المؤسسة في حسابات خاصة بها (بما فيها عمليات الامر بالصرف ،.....).
 - ✓ قسم محاسبة التحصيل : هو الذي يقوم بمراقبة جميع العمليات التي تخص التحصيل ، ودخول الاموال الى الصندوق ، من اشتراكات المستخدمين سواء كانت نقدية ، أو شيكات .

3-5-مصلحة التحصيل

بعد انتساب المستخدم تقدم شهادة الانتساب الى هذه المصلحة لفتح ملف ، ومنه يقوم المستخدم بتقديم تصريح بالاشتراك في جميع الصناديق الاخرى ،مثل (التقاعد ، البطالة ، الخ).

4. نيابة مديرية الاداءات :

يسير نائب المدير هذه المصلحة بالتنسيق بين مختلف مصالح الاداءات ، ويكفل التسيير الحسن للمصالح المنطوية تحت لوائها وهي كآلاتي :

4-1-مصلحة التأمينات الاجتماعية (مراكز الدفع) .

وتبقى من اختصاص رؤساء المراكز الذين يديرون مختلف مراكز الدفع مثلا (تيميمون ، رقان ، ادرار ، أوقروت ، برج باج مختار). تحت اشراف نائب المدير ، تقوم هذه المصلحة بالسهر على اشتتمام المهام المنوط به ، والتي تكون محددة في التشريع الجاري المعمول به وحاليا هناك خمسة أنواع :

- التأمين في حالة المرض
- التأمين من حالة الامومة
- التأمين في حالة العجز التام
- التأمين في حالة الوفاة
- التأمين من أخطار حوادث العمل والأمراض المهنية .

4-2- مصلحة الوقاية :

تتجلى المهمة الاساسية لهذه المصلحة في محوران هما :

- القيام بإحصاء المهنية ودراستها
- اتخاذ الاجراءات الوقائية لكل حالة .

ومن خلال هاتين النهمتين يتسنى للمصلحة احصاء الاخطار ، وبالتالي تقديم تبويبات قابلة للتحليل ، وإعطاء النتائج وفق الملفات ، والتصريحات المقدمة لمصلحة الاخطار المهنية ، وبعد الدراسة والتحليل يتم ارسال النتائج الى مديرية الوقاية ، وهو أمر يحدث بشكل دوري وللمصلحة دور رقابة ، وذلك بإجراء زيادات تفتيش لميادين العمل ، وفتح تحقيق حول ظروف العمل والتصريح بالإمراض .

4-3- مصلحة الانتساب :

تقوم هذه المصلحة بالقيام بعملية الانتساب للمؤمنين لهم اجتماعيا ، وهذا من أجل انتسابهم في تلك الولاية ، والى المركز التابع لمقر العمل ، ويوجد نوعان من الانتساب الاول فوري ويتم ذلك من خلال ارسال المعلومات اليا الى مركز الاعلام الالى الذي يؤكد بها بدوره ، والنوع الثاني تكميلي ويكون في حالة تعديل الملف ، مثلا كولادة طفل جديد يجب تسجيله وانتسابه .

4-4- مصلحة المنح العائلية :

وتقوم هذه المصلحة بعد الاطلاع على الوثائق اللازمة لفتح الحق المنحة العائلية ، لتقوم هذه المصلحة بإدخال المعلومات فيما يخص المنحة العائلية ، وهذا عن طريق طلب المنحة العائلية ، ويقوم بالاجراء عن طريق الطبع بمركز الاعلام الالى وإرجاعها الى مصلحة المنح العائلية ، حيث يكون الامر بالصرف من مسؤوليات ، فمثلا المنحة العائلية تكون شهريا بخلاف المنحة المدرسية التي تدفع سنويا للمؤمن بحسابه الجاري الخاص به .

4-5- مصلحة التعاقدات :

تهتم بالتكفل بالمؤمنين اجتماعيا ، وذوي الحقوق في اطار اتفاقية مبرمة بين الصندوق والمؤسسات الاستشفائية الحكومية ، وهو في حالة احصاء لكل ثلاثي رغم صدور قانونها منذ سنة 2005.

4-6- مصلحة الاتفاقيات

تعمل هذه المؤسسة على ابرام اتفاقيات مع المؤسسات التي تقوم بأداءات عينية في اطار اتفاقيات مثلا عن ذلك :

- الديون الوطني للمعاقين موضوعها التكفل بالاجهزة الاصطناعية .
- الحمامات المعدنية (تخص التدوي بالمياه المعدنية)عيادة الجراحة القلبية والشرابين التابعة للخواص .

7-4- مصلحة الاخطار الكبرى :

- نيابة مديرية المراقبة الطبية :

تسير هذه المصلحة من طرف الطبيب الرئيس ، والأطباء المستشارين الاخرين (طبيب عام مستشار طبيب جراح أسنان مستشار)، حيث يمارس هؤلاء مهامهم المخولة لهم قانونا والمتمثلة ، في الرقابة الطبية على الملفات الموضوعة أمامهم ، حيث يبدون اراءهم حول مصاريف الادوية ، التنقل للعلاج خارج الولاية أو خارج الوطن ، المصاريف الطبية ، المصاريف الطبية ، التجهيزات المدعمة للمعاقين

5. نيابة مديرية مركز الحسابات (الاعلام الالي):

يعتبر مركز الإعلام الآلي الأداة المسيرة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، على أنه يراقب جميع عمل المصالح ، ويقوم بتحميل كل المعلومات من المصالح وتخزينها على مستواه، بالإضافة إلى تأكيد المعلومات المسجلة من طرف مصلحة الترقيم ، كما يقوم بفرز الملفات الخاصة بالضمان الاجتماعي تحت إشراف مهندسين في الإعلام الآلي ، و أي خلل يصيب المركز يشل بذلك انسيابية عمل الصندوق لذلك هو حساس جدا مما جعل المركز سري حيث لا يمكن الدخول فقط من لديهم الصلاحية من مهندسين و مختصين في الإعلام الآلي.

المبحث الثاني : منهجية الدراسة

لكي يقوم الباحث بأي دراسة علمية تمكنه من الوصول إلى الصدق والبرهنة العلمية وجب عليه إتباع منهج معين يعين الباحث على دراسة المشكلة ، وتشخيصها والوصول إلى حل لها.

المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة

1. مجالات الدراسة :

- **المجال البشري :** ان المجتمع الأصلي للدراسة يتكون من 60 عامل مستوى الولاية .
- **المجال المكاني :** ويتمثل في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لولاية تيميمون .

- **المجال الزمني :** تمت الدراسة الميدانية من 11 مارس الى 11 افريل 2024 .

2. منهج الدراسة :

ان طبيعة الموضوع والدراسة هي التي تحدد المنهج الواجب إتباعه قصد الإحاطة بأهم جوانبه لذلك اعتمدنا على المنهجين الوصفي والتحليلي القائم على جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة.

3. مجتمع الدراسة :

بما ان الظاهرة المدروسة تتعلق بنظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرار في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لولاية تيميمون ، فان المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في الاداريين والمهندسين وغيرهم في هذه المؤسسة ، والذين يستخدمون انظمة المعلومات والبالغ عددهم 60 عامل

4. عينة الدراسة :

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا الى توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على الطريقة القصدية ، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية لنظم المعلومات واتخاذ القرار داخل المؤسسة وقد تم توزيع 60 استمارة وتم استرجاع 50 استمارة فقط .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

الجدول رقم يمثل توزيع العمال حسب الوظائف :

الاعوان	رؤساء المصالح	الاطارات	
25	10	4	الرجال
15	4	2	النساء
40	14	6	المجموع

5. نموذج الدراسة :

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات و المعلومات من الواقع ، و المتمثلة في آراء و جهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة .

و انطلاقا من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث و الفرضيات الموضوعية ، و لقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

- ❖ استعمال لغة سليمة .
- ❖ صياغة أسئلة بسيطة و غير قابلة للتأويل .
- ❖ ترتيب الأسئلة و تسلسلها و ربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

وقد تم تقسيم الاستبيانة الى ثلاثة اجزاء :

الجزء الأول : يتضمن المعلومات الشخصية (الجنس ،الفئة العمرية ،المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة) .

الجزء الثاني : مساهمة نظم المعلومات المعتمدة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في توفير المعلومات اللازمة .

الجزء الثالث : يتضمن تشخيص عملية اتخاذ القرار بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .

6. متغيرات الدراسة : سوف نقوم بدراسة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

المتغير المستقل : نظام المعلومات

المتغير التابع : عملية اتخاذ القرار

7. تحديد خيارات الاجابات حسب مقياس ليكارت الثلاثي :

الأساليب الإحصائية الوصفية : (التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) كما تم تحديد طول مقياس ليكارت وذلك بحساب المدى $3-1=2$ ، ثم تحديد طول الخلية عن طريق قسمة المدى على عدد الخلايا المقياس $0.66=3/2$ ، بعد ذلك نضيف طول الخلية الى أصغر قيمة في المقياس (وفي الواحد) وذلك لتحديد الحد الاعلى لهذه الخلية ، وهكذا حتى نصل الى الحدود الدنيا والعليا لكل خلية وتكون كما يلي :

- أي متوسط حسابي تقع قيمته بين 1 و 1,66 يصنف في الخلية " غير موافق "

- أي متوسط حسابي قيمته اكبر من 1,67 الى 2,33 يصنف في الخلية " محايد "

- أي متوسط حسابي قيمته اكبر من 2,34 الى 3 يصنف في الخلية " موافق "

المطلب الثاني : أدوات الدراسة :

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج Excel وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS¹ {القيمة الاحتمالية (Sig): أو ما يسمى ب (احتمال الخطأ) (P-value) : تظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل برنامج Spss ، وعلى أساسها يتم اختبار دلالة الاحصائية لنتائج الدراسة الميدانية} لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة ، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات ، صحة وثبات أداة الدراسة ولاختبار أداة

¹ عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية ،: الجزائر 2013 ،ص24 .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

القياس تم استخدام معامل المصادقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان

وبهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها ، تم تفريغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها ، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية :

✓ **المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري :** لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.

✓ **التكرارات و النسب المئوية :** ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.

المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة :

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لقياسه ، من أجل التأكد من صدق أداة الدراسة تم اختيار بعض المقاييس المعتمدة لصدق أداة الدراسة وهي : الصدق الظاهري للاستبيان .

1. الصدق الظاهري :

للتأكد من صدق أداة الدراسة ، تم عرضها أولاً على الأستاذ المشرف لمناقشة فقراتها المختلفة ثم على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الدراسة ، وفي ضوء ما قدموه من توجيهات واقتراحات ، تم إجراء بعض التعديلات والتصحيحات الضرورية وبذلك خرج بصورته النهائية.

2. الاتساق الداخلي :

يقصد به مدى الاتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي وضعت لقياسه وقمنا بحساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة باستعمال معامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

في كل الحالات بين (+1) و (-1) ، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالاته من قيمته المطلقة ، ويتعين أن يتم تفحص دلالة معامل الارتباط بيرسون وهذا من خلال مقارنة القيمة الاحتمالية (sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0,05 ، فإذا كانت قيمة (sig) أقل أو تساوي مستوى الدلالة 0,05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه أي أن مضمون العبارة يتلاءم مع مفهوم المحور الذي تنتمي إليه .

1-1- صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول : والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (1) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول :

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تعتمد المؤسسة في اتخاذ قراراتها على نظم معلوم مناسبة	0,846	0,000
2	يتم الحصول على المعلومات اللازمة بالسرعة المطلوب	0,591	0,000
3	لا يمكننا الاستغناء عن المعلومات التي يقدمها النظام	0,586	0,000
4	تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة المطلقة والموثوقية	0,491	0,000
5	هناك تنوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام	0,729	0,000
6	يشارك الأفراد والمستخدمين في إعداد وتطوير النظام	0,414	0,003
7	يستفيد العاملون من دورات وبرامج تدريبية للتعامل مع نظام المعلومات	0,545	0,000
8	تعمل المؤسسة على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة	0,461	0,000
9	يتم تجديد المعلومات بصفة دورية	0,584	0,000
10	يؤدي استخدام نظم المعلومات في المؤسسة إلى زيادة المعلومات	0,529	0,000

11	تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية التفصيل	0,466	0,001
12	المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدثة	0,404	0,004
13	يساعد نظام المعلومات في مؤسستكم بتوفير المعلومة بالكمية المناسبة	0,612	0,000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 1 الملحق 2)

من النتائج الجدول المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الاول تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دال إحصائيا ، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون Correlation de (Pearson) في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0,05 ، وبالتالي تعتبر المجموعة صادقة لما وضعت لقياسه .

2-1- صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني : والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني :

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تتخذ قراراتك بشكل سريع	0,700	0,000
2	تحرص عند اتخاذ قراراتك على توافر جميع المعلومات الموضوع	0,715	0,000
3	تواجهك مشاكل عند اتخاذك لقرار معين	0,664	0,000
4	تسمح لمرووسيك بمناقشة القرارات التي تتخذها	0,752	0,000
5	تضطر لاتخاذ قرار سريع لحل مشكلة طارئة	0,682	0,000
6	هل تحقق قراراتك النتائج المرجوة منها	0,726	0,000
7	لعملية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة	0,752	0,000

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

		ثقة كبيرة بين الرئيس والمروؤوس	
8	تقوم باستشارة مروؤوسيك عند اتخاذك للقرارات	0,741	0,000
9	هل تستعين بمعلومات من خارج المؤسسة لاتخاذ قراراتك	0,610	0,000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 2 الملحق 2)

من النتائج الجدول المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الثاني تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دال إحصائيا ، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون Correlation de (Pearson) في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0,05 ، وبالتالي تعتبر المجموعة صادقة لما وضعت لقياسه .

3-1- قياس ثبات الاستبائية :

يعتبر الثبات من أهم المواضيع التي يهتم بها الباحثين من حيث تأثيرها البالغ على النتائج، ويعد من متطلبات الأساسية لأداة الدراسة ، ويكون من خلال معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، وهو يأخذ القيمة ما بين (0/1) وتكون مقبولة عند 60 في المائة فما فوق .

الجدول رقم (3) : يبين معامل الثبات الاستبائية :

المحاور	معامل كرونباخ	معامل الصدق	عدد العبارات
دراسة طبيعة مساهمة نظم المعلومات المعتمدة مؤسسة	0,793	0,890	13
دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	0,868	0,931	09
الإجمالي	0,892	0,944	22

*الصدق الذاتي هو الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 3 الملحق 2)

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

تشير نتائج الجدول أعلاه أن قيمة معاملات ألفا كرونباخ هي معاملات مرتفعة بقيمة (0,793) للمحور الأول و (0,868) للمحور الثاني ، وكذلك معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان ككل بلغت (0,892)، وهذا يدل على أن قيمة الثبات لأداة الدراسة جيدة ومرتفعة .

المبحث الثالث : الأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة وعرض النتائج وتحليلها

المطلب الاول : عرض خصائص العينة

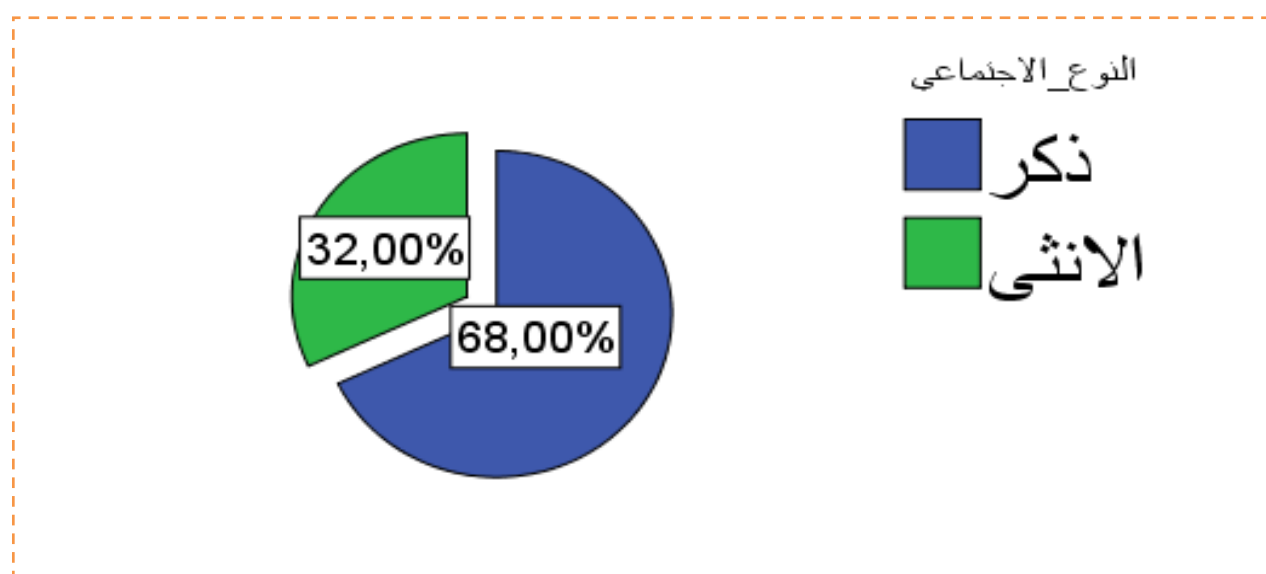
1. توزيع أفراد العينة تبعا للجنس : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (4) : توزيع عينة دراسة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	34	% 68
انثى	16	% 32
المجموع	50	% 100

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر 1 الجدول الملحق 3)

الشكل رقم(5) توزيع عينة دراسة حسب الجنس :



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

تتكون عينة الدراسة من (50) فرد منهم (34) ذكر و (16) انثى حيث يوضح الشكل أعلاه والمتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس ، نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 68 % في حين قدرت نسبة الإناث بحوالي 32 % .

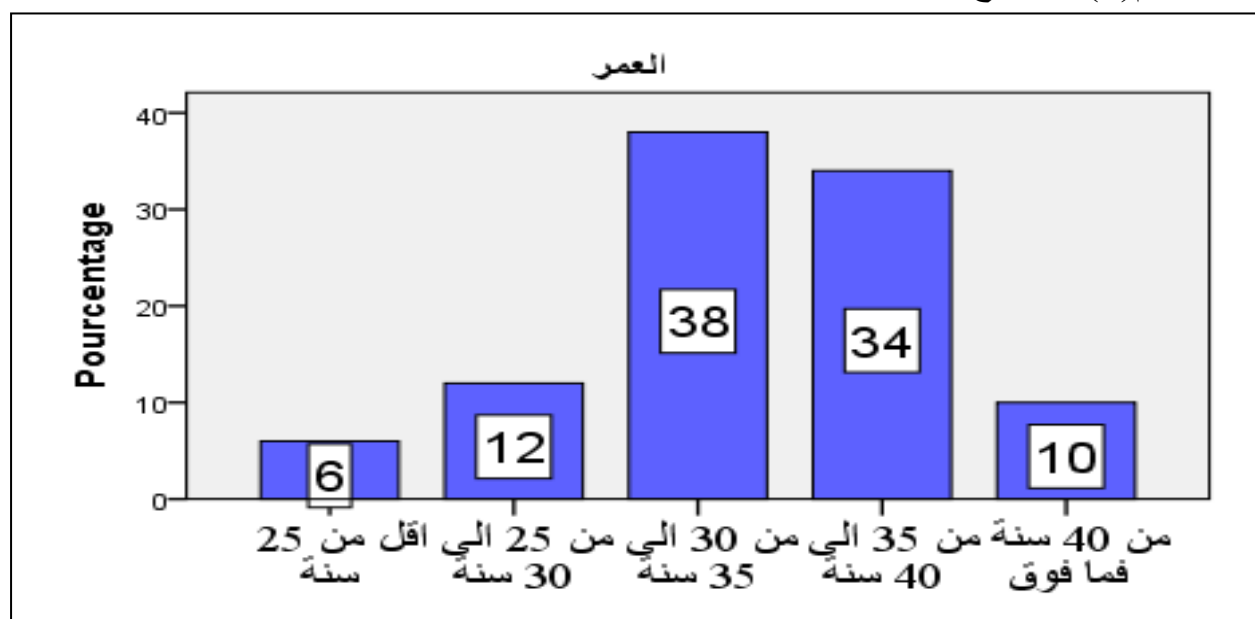
2. توزيع أفراد العينة تبعا العمر : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم(5) : توزيع عينة دراسة حسب العمر

الفئة	التكرار	النسبة
اقل من 25 سنة	3	6 %
من 25 الى 30 سنة	6	12 %
من 30 الى 35 سنة	19	38 %
من 35 الى 40 سنة	17	34 %
من 40 سنة فما فوق	5	10 %
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 2 الملحق 3)

الشكل رقم(5) : توزيع عينة دراسة حسب العمر:



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار وأن الفئة العمرية (من 30 الى 35 سنة) بنسبة مئوية اكبر 38 % ، تليها الفئة العمرية (من 35 الى 40 سنة) بنسبة مئوية 34 % ، ثم تأتي الفئات العمرية الاخرى اقل درجة ومنه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرار تميل إلى أعمار ما بين (30 الى 35 سنة) مما يعني ان فئة الموظفين شبابية ، وبحكم المؤسسة جديدة في الولاية .

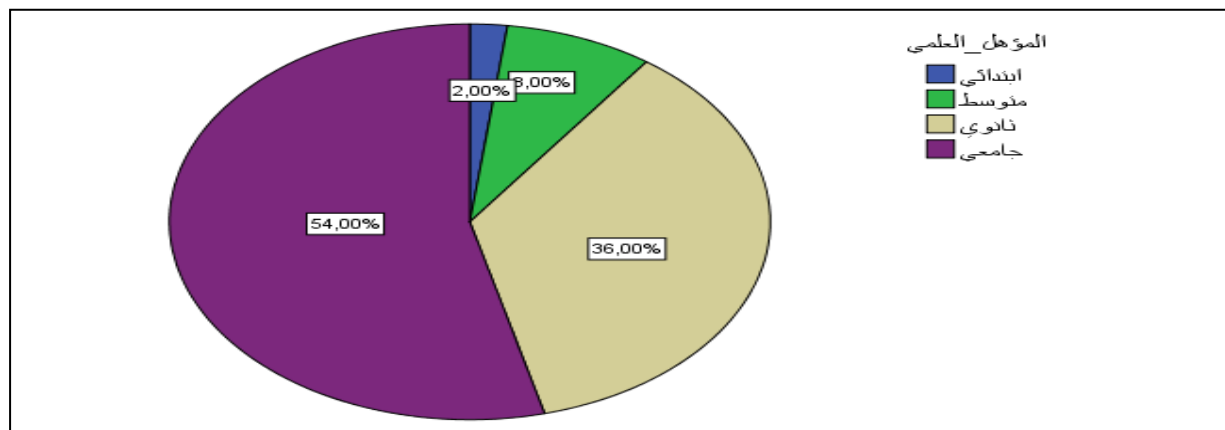
3. توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (6):توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة
ابتدائي	1	2%
متوسط	4	8%
ثانوي	18	36%
جامعي	27	54%
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS(انظر الجدول3 الملحق 3)

الشكل رقم(6): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل (المستوى التعليمي) أن أغلبية أفراد العينة من حاملي الشهادة الجامعية والبالغ عددهم 27 فرد بنسبة مئوية (54) وهي نسبة مرتفعة ، في حين بلغت نسبة حاملي لشهادة الثالثة الثانوي (36) ، ثم حاملي شهادات الأخرى بنسبة أقل ، أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وهذا ما يزيد من أهمية البحث و النتائج المتوصل إليها.

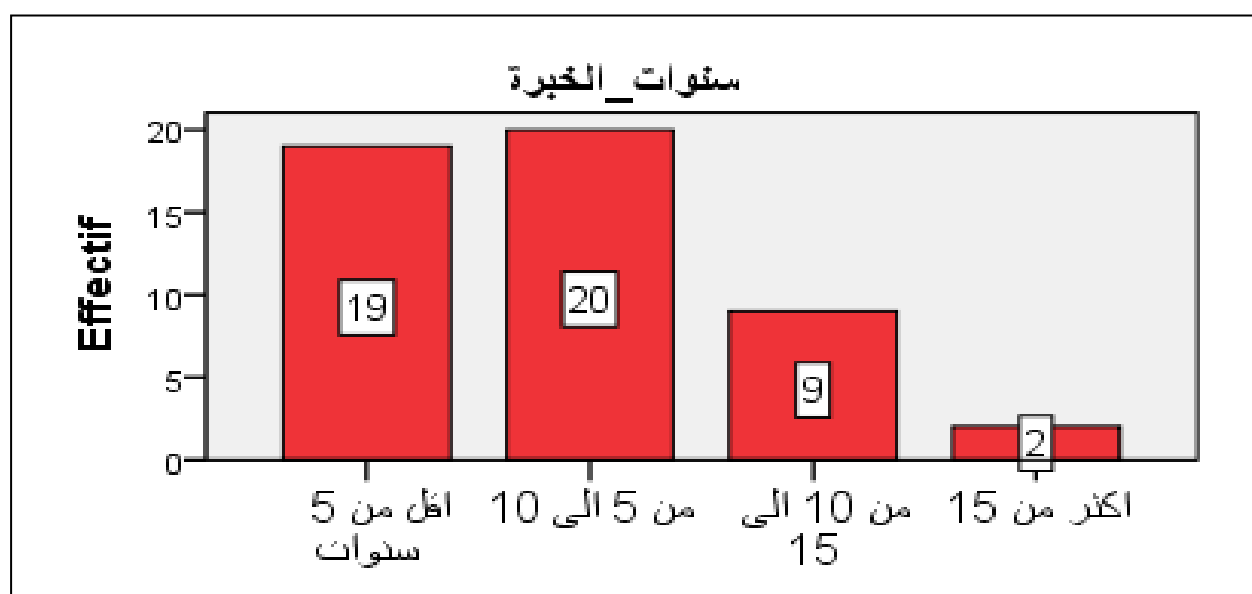
4. توزيع أفراد العينة تبعا الخبرة المهنية : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (7):توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية

البيان	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	19	% 38
من 5 الى 10	20	% 40
من 10 الى 15	9	% 18
اكثر من 15	2	% 4
المجموع	50	% 100

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

شكل رقم (7):توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

يمثل الجدول توزيع حسب متغير الخبرة , حيث نجد أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل تتجاوز خبرتهم (من 5 الى 10) حيث بلغت 40% وهي نسبة مهمة جدا إذ من الممكن أن تضفي على الدراسة نوع من الدقة والقرب أكثر من الواقع , ثم تليها نسبة الأفراد (اقل من 5 سنوات) بنسبة 38% بحكم المؤسسة جديدة في الولاية , ثم تليها النسب الاخرى .

المطلب الثاني : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت الثلاثي

في هذا المطلب سوف نقوم بحساب المتوسطات المرجحة لعبارات كل بعد على حدى لمعرفة اتجاه إجابات العينة حسب مقياس ليكارت الثلاثي وسوف نقوم بتحديد اتجاهات اجابات العينة للمحورين محور الأول مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في توفير المعلومات اللازمة ومحور ثاني تشخيص عملية اتخاذ القرار كآلاتي :

1. دراسة طبيعة مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في مؤسسة:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لمحور الأول مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في توفير المعلومات اللازمة كما يلي :

الجدول رقم(8): دراسة طبيعة مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في مؤسسة :

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإستجابة			طبيعة نظام المعلومات في مؤسسة
		موافق	محايد	غير موافق	
0,34	2,92	47	2	1	تعتمد المؤسسة في اتخاذ قراراتها على نظم معلومات مناسبة .
		% 94	%4	%2	
0,63	2,62	35	11	4	يتم الحصول على المعلومة اللازمة بالسرعة المطلوب .
		%70	%22	%8	
0,55	2,66	35	13	2	لا يمكننا الاستغناء عن المعلومة التي يقدمه النظام
		%70	%26	% 4	
0,67	2,56	33	12	5	تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة المطلوبة والموثوقية
		%66	% 24	10	
0,34	2,82	42	7	1	هناك تنوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام
		%84	% 14	% 2	
0,58	2,70	38	9	3	يشارك الأفراد والمستخدمين في إعداد وتطوير النظام
		% 76	% 18	% 6	
0,46	2,84	44	4	2	يستفيد العاملون من دورات وبرامج تدريبية للتعامل مع نظام المعلومات
		%88	% 8	% 4	
0,67	2,52	31	14	5	تعمل المؤسسة على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة
		%62	% 28	% 10	
0,62	2,68	38	8	4	يتم تجديد المعلومات بصفة دورية
		%76	% 16	% 8	
0,49	2,80	42	6	2	يؤدي استخدام نظم المعلومات في المؤسسة إلى زيادة دقة المعلومات
		%84	% 12	% 4	
0,53	2,72	38	10	2	تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفصيل
		%76	% 20	% 4	
0,61	2,56	31	16	3	المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدثة
		%62	% 32	% 6	
0,50	2,78	41	7	2	يساعد نظام المعلومات في مؤسستكم بتوفير المعلومات بالكمية المناسبة
		%82	% 14	% 4	

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

ن = نسبة ، ت = تكرار .

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر 1 الجدول الملحق 4)

توضح البيانات السابقة أن محور مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في توفير المعلومات اللازمة ، أن أغلبية إجاباتهم كانت موافق حيث قدر الانحراف المعياري الاجمالي للعبارات ب (0.49) وكانت قيمة المتوسط الحسابي في كل العبارات اكبر من 2,34 الى 3 وهذا يشير إلى أن استخدام نظم المعلومات في المؤسسة يؤدي الى زيادة دقة المعلومات وكذلك أن مساهمة نظم المعلومات المعتمدة بمؤسسة يساعد في توفير المعلومات اللازمة.

2. دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار :

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة تشخيص عملية اتخاذ القرار كما يلي:

الجدول رقم(9): دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار :

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة			العبارات	
		موافق	محايد	غير موافق		
0,49	2,80	42	6	2	تكرار	تتخذ قراراتك بشكل سريع
		%84	%12	%4	نسبة	
0,36	2,90	46	3	1	ت	تحرص عند اتخاذ قراراتك على توافر جميع المعلومات حول الموضوع
		%92	%6	%2	ن	
0,40	2,86	44	5	1	ت	تواجهك مشاكل عند اتخاذك لقرار معين
		%88	%10	%2	ن	
0,34	2,92	47	2	1	ت	تسمح لمروؤوسيك بمناقشة القرارات التي تتخذها
		%94	%4	%2	ن	

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

0,40	2,86	44	5	1	ت	تضطر لاتخاذ قرار سريع لحل مشكلة طارئة
		%88	%10	%2	ن	
0,56	2,74	40	7	3	ت	هل تحقق قراراتك النتائج المرجوة منها
		%80	%14	%6	ن	
0,52	2,82	44	3	3	ت	لعملية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة ثقة كبيرة بين الرئيس والمؤوس
		%88	%6	%6	ن	
0,48	2,82	43	5	2	ت	تقوم باستشارة رؤوسيك عند اتخاذك للقرارات
		%86	%10	%4	ن	
0,40	2,86	44	5	1	ت	هل تستعين بمعلومات من خارج المؤسسة لاتخاذ قراراتك
		%88	%10	%2	ن	

ن = نسبة ، ت = تكرار .

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 2 الملحق 4)

تشير البيانات السابقة على أن محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ، أن أغلبية إجاباتهم كانت موافق حيث قدر الانحراف المعياري الاجمالي للعبارات ب (0,43) وكانت قيمة المتوسط الحسابي في كل العبارات اكبر من 2,34 الى 3 على أنه يتم تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية .

المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

قبل اختبار الفرضيات يجب او لا معرفة ما اذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا او لا ولان حجم العينة يفوق 30 ، اذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك ، من خلال اختبارات "شابيرو" و "سيمنروف" وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

1. اختبار التوزيع الطبيعي:

لمعرفة هذا الاختبار ما اذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا او لا نستخدم اختبارين معروفين هما "شابيرو" و"سيمنروف" وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة 0.05 {مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وهي قيمة يختارها الباحث في بحثه وعادة في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية يتم اختبار مستوى الدلالة شائع الاستخدام وهو 0.05 ويعني ذلك ان الباحث يشك في النتائج الميدانية بنسبة 5% ويعني ذلك أن الاحتمال المقبول بالخطأ في المعاينة ، يجب الا يزيد عن 0,05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج اذا كانت قيمة sig لا تزيد عن 0,05} .:

H0 : البيانات تتبع توزيعا طبيعيا .

H1 : البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا .

لدينا في دراستنا محورين المحور الاول هو مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في توفير المعلومات اللازمة والمحور الثاني هو تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ، وبعد ادخال المعلومات في البرنامج الاحصائي SPSS حصلنا على النتائج التالية :

الجدول رقم (10) : اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	اختبار سيمنروف		اختبار شابيرو	
	قيمة الإحصائية	sig	قيمة الإحصائية	sig
طبيعة نظام المعلومات في مؤسسة	0,109	0,186	0,076	0,200
دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	0,966	0,161	0,982	0,635

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 1 الملحق 5)

نلاحظ من نتائج الجدول نلاحظ ان قيم المعنوية لإحصائية سيمنروف و قيم المعنوية لإحصائية شابيرو للمحورين كانت كلها بمستوى معنوية اكبر من 0,05 أي انه يتبع توزيعا طبيعيا حسب الاختبارين سيمنروف شابيرو ، ومنها نقبل الفرض الصفري القائل ان البيانات تتبع توزيعا طبيعيا .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

وبعد الاختبار الطبيعية وامام هذه الحالة وبما ان العينة اكبر من 30 وحسب اختبار شايبيرو لإجمالي المحاور نقول ان البيانات تتبع للتوزيع الطبيعي وهنا وجب علينا استخدام الاختبارات المعلمية للدراسة .

2. الاختبارات المعلمية :

تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي والعينة كبيرة ومن بين اهم هذه الاختبارات هي اختبار t لعينتين مستقلتين ، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA ، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث انواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة ، وفرضية الفرق ، وفرضية التأثير .

فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار كاي تربيع ، واختبار معامل الارتباط بيرسون لان التوزيع طبيعي ، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار T لعينتين مستقلتين ، واختبار ANOVA اما فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار المتعدد .

2-1-اختبار فرضيات العلاقة : سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لان التوزيع طبيعي ونختبر معامل الارتباط لمعرفة الدلالة الإحصائية له كالتالي :

H0 : لا توجد علاقة بين المتغيرات $r = 0$

H1 : توجد علاقة بين المتغيرات $r \neq 0$

من مخرجات SPSS حصلنا على الجدول التالي :

الجدول رقم (11) : معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة :

المحاور		دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار
	معامل الارتباط	Sig
طبيعة نظام المعلومات في مؤسسة	0,592	0,000

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 2 الملحق 5)

من الجدول السابق نلاحظ ان العلاقة الارتباطية بين محاور الدراسة كانت طردية ومتوسطة ،

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

وبناء على اختبار فرضية العلاقة بين المتغيرين فإننا نرفض الفرضية الصفرية $H_0: r = 0$ ونقول ان هناك علاقة ارتباطية بين محاور الدراسة ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % .

2-2- اختبار فرضيات الفرق : لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبارين مهمين هما اختبار t لعينتين مستقلتين ، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA كما يلي :

2-2-1- اختبار t لعينتين مستقلتين : هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة إلى قسمين فقط ، وفي دراستنا توجد خاصية واحدة تقسم العينة لقسمين وهي الجنس ، اذا ستكون هناك فرضية رئيسية واحدة وفرضيتين جزئيتين .

الفرضية الرئيسية : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع الى جنس المستجوب ، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور مساهمة نظم المعلومات المعتمدة في توفير المعلومات اللازمة ترجع الى جنس المستجوب .

الفرضية الجزئية الثانية : توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال ترجع الى جنس المستجوب.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار للاستقلالية للمحورين مع متغيرة الجنس ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0,05 كما يلي :

الجدول رقم (12) : لأجمالي المحاور مع الجنس :

الأقسام	اختبار تجانس التباين F	مستوى دلالة	اختبار t لعينتين مستقلتين	مستوى دلالة
طبيعة نظام المعلومات في مؤسسة	0,227	0,636	0,376	0,709
دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	6,709	0,013	-0,010	0,992

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 3 الملحق 5)

من الجدول السابق نلاحظ ان قيمة اختبار التجانس لمحور طبيعة نظام المعلومات في مؤسسة $F=0,227$ وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0,05 لان قيمة المعنوية اكبر من 0,05 أي ان التباين متساوي ونقبل الفرض الصفري القائل ان التباين متساوي ، أي ان العينتين من مجتمعين غير مختلفين ومنه نختار السطر الأول في جدول اختبار T للاستقلالية ، وأما بالنسبة لمحور دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء نقبل فيه الفرض البديل لان قيمة المعنوية لقيمة F اقل من 0,05 ومنه نقول ان التباين غير متساوي ونختار السطر الثاني من جدول اختبار T للاستقلالية .

وبناء على اختبار التجانس كانت نتائج الاختبارات T كما يلي وعلى الترتيب (0,376 ، -0,010) وكلها بمستويات معنوية كالاتي وعلى الترتيب (0,376 ، 0,992) مما يعني قبول الفرضية الجزئية الأولى القائلة بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور طبيعة نظام المعلومات في مؤسسة وترجع لجنس المستجوب ، و بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور الثاني دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ترجع لجنس المستجوب .

2-2-2- اختبار تحليل التباين الاحادي : هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة الى أكثر من قسمين ، وفي دراستنا توجد ثلاث خواص تقسم العينة لاكثر من قسمين هما (العمر و المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية) ، اذا ستكون هناك ثلاث فرضيات رئيسية كل فرضية متبوعة بفرضيتين جزئيتين كآلاتي :

الفرضية الرئيسية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية العمر ، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة ترجع للعمر.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

الفرضية الجزئية الثانية : توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على اجمالي دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ترجع للعمر .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0,05 كما يلي :

لجدول رقم (13) : اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة	2,003	0,110
دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	0,319	0,863

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 1 الملحق 6)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (2,003 , 0,319) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0,110, 0,863) وهي اكبر من 0,05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية الاولى بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر عند مستوى دلالة 0,05 .

الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية المستوى التعليمي ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة ترجع للمستوى التعليمي.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

الفرضية الجزئية الثانية : توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على اجمالي دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ترجع للمستوى التعليمي.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة المستوى التعليمي ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0,05 كما يلي :

الجدول رقم (14) : اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمستوى التعليمي

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة	0,643	0,591
دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	0,574	0,635

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 2 الملحق 6)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0,643 , 0,574) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0,591, 0,635) وهي اكبر من 0,05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية الاولى بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر عند مستوى دلالة 0,05 .

الفرضية الرئيسية الثالث : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية المستوى التعليمي ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة ترجع الخبرة المهنية .

الفرضية الجزئية الثانية : توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على اجمالي دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ترجع الخبرة المهنية .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخبرة المهنية ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0,05 كما يلي :

الجدول رقم (15) : اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا الخبرة المهنية

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة	0,495	0,688
دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	0,697	0,599

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 3 الملحق 6)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية F للمحورين على التوالي كما يلي (0,495 , 0,697) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0,599 , 0,688) وهي اكبر من 0,05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية الاولى بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة المهنية عند مستوى دلالة 0,05 .

3 / فرضية التأثير : من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة ، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة كمتغير مستقل ، ومحور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء كمتغير تابع كما يلي :

3-1- اختبار الاثر باستخدام الانحدار البسيط : وذلك بين محورين طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة ومحور تشخيص عملية اتخاذ القرار :

في هذا العنصر سوف نستخدم معادلة الانحدار البسيط بين المحورين عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

الفرضية الصفريّة الرئيسية H0 : لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لمحور طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة على محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لمحور طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة على محور تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (16) : نتائج اختبار الاثر للمحورين :

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R) معامل التحديد	D المحسوبة	DD درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة	A معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة	0,133	0,018	0,865	1	0,357	1,556	0,149
				48			
				49			

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (انظر الجدول 4 الملحق 6)

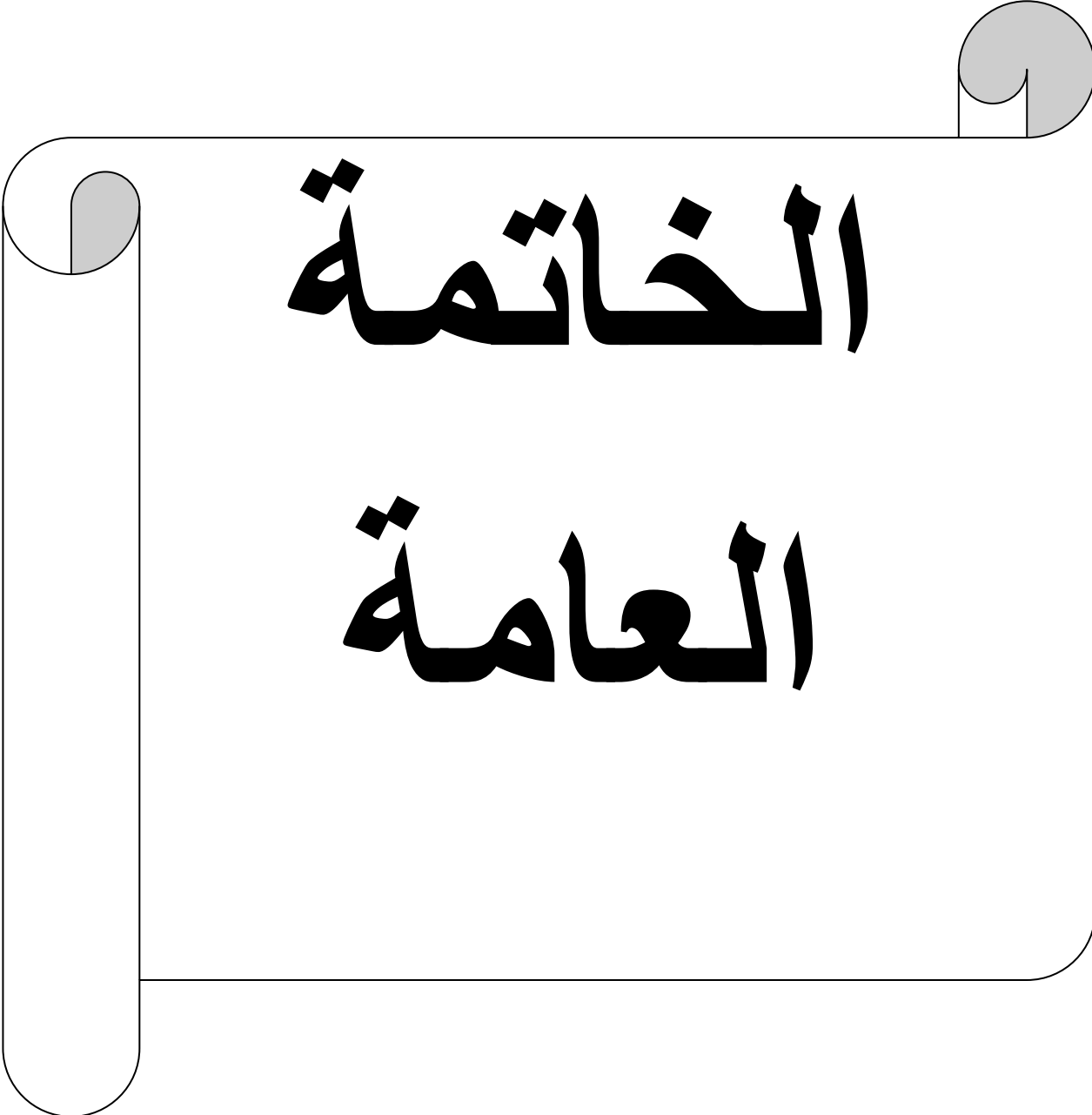
تشير نتائج الجدول السابق وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة نظام المعلومات في المؤسسة على تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ولاية تيميمون لان معلمات النموذج كانت معنوية عند مستوى دلالة 5% ، وقد بلغ معامل الارتباط ($r=0,133$) وهو ارتباط قوي ويشكل علاقة طردية عند مستوى دلالة 5% وقد اختبرنا دلالته سابقا ، اما معامل التحديد R^2 بلغ (0,018) حيث ، أن 1,8 % من التغير في تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ولاية تيميمون

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يرجع في التغير في طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة وقد بلغت درجة التأثير $A=(1,556)$ وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بطبيعة نظام المعلومات في المؤسسة يؤدي الي زيادة في تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة بقيمة $(1,556)$ ، ويؤكد معنوية أثر طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة على تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة قيمة D المحسوبة والتي بلغت $(D=0,865)$ وهي دالة إحصائية بمستوى معنوية 5% ، لان القيمة $(Sig=0.149)$ ، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقول وجود أثر ذو دلالة إحصائية بان طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة يؤدي الي زيادة في تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ولاية تيميمون عند مستوى دلالة 5% .

خلاصة الفصل الثاني :

تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ولاية تيميمون و التي كان الغرض منها التعرف على دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ، حيث تم تقديم المؤسسة محل الدراسة من خلال إعطاء لمحة تاريخية عنها و كذا هيكلها التنظيمي ، و من خلال المعاينة التي قمنا بها على مستوى مؤسسة سابقة الذكر تبين لنا أن هناك نظم معلومات مختلفة (نظم معلومات الموارد البشرية ، نظم معلومات محاسبية ، نظام معلومات تسيير الزبون) كما أن هناك تنوع في القرارات التي تتخذها . و من أجل إسقاط الدراسة الميدانية قمنا بإعداد مجموعة من الأسئلة تضمنتها الإستبانة التي وزعت على العمال و هذا للوقوف على دور نظم المعلومات في إتخاذ القرار ، كما تم الإعتماد على الأدوات و المعالجة الإحصائية و عرض و تحليل نتائج الإستبيان للوقوف على صحة الفرضية من عدمها بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS ، وقد وجدنا أن نظم في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ولاية تيميمون لها إرتباط قوي بإتخاذ القرار ، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي سيتم توضيحها في الخاتمة.



الخاتمة

العامّة

الخاتمة

من خلال هذا الموضوع لاحظنا إن الزيادة الكبيرة في حجم المعلومات و تدفقها أدى إلى تزايد الحاجة في التفكير بالجانب التكنولوجي و إدخاله في العمل الإداري ، كما ان نظام المعلومات يشكل عمودا اساسيا في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة ، فهو يساهم في توفير البيانات و المعلومات اللازمة وتحليلها بشكل دقيق حتى تكون القرارات المتخذة صائبة في حل المشاكل المطروحة.

لقد حاولنا معالجة إشكالية الموضوع التي تدور حول دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ولاية تيميمون وبعد هذه الدراسة توصلنا إلى الاقتراحات والنتائج .

ومن النتائج النظرية التي توصلنا لها هي ان نظم المعلومات له دور كبير وفعال في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة ، حيث إن نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها ، تقوم باستقبال المدخلات ومعالجتها وإخراجها بشكل مناسب يساهم في اتخاذ القرارات الصائبة. كما يساهم نظام المعلومات في تحديد المشكلات التي تواجه متخذ القرار بطرق أسرع وأدق، وأدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات إلى الحصول على المعلومات المطلوبة بأقل جهد ووقت ممكن.

أما من الناحية التطبيقية ، فإن نظام المعلومات يقدم للعاملين معلومات تساعد في تحقيق الهدف بتوفير أحسن المعلومات اللازمة للعاملين والتي يستعان بها في اتخاذ القرار. كما يتميز نظام المعلومات المستخدم في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بكفاءة عالية، ولكن ليس كل الإطارات الموجودة في المؤسسة قادة ، بل منهم رؤساء يتبعون القوانين فقط ولا دخل للمميزات الشخصية في قراراتهم.

وفيما يخص اختبار الفرضيات ، نعم لقد تحققت الفرضيات وكانت صحيحة ، منها أن نظم المعلومات تزيد من فعالية اتخاذ القرار ، لأن تطور نظم المعلومات والاستخدام الجيد لها يؤثر

إيجابياً على عملية اتخاذ القرار. كما أن نظم المعلومات وسيلة هامة داخل المؤسسة تعمل على توفير المعلومات المطلوبة الصحيحة والسليمة بالكم والنوعية اللازميتين وفي الوقت المناسب دون تكلفة وجهد، وذلك من خلال تحسين كل أنشطتها وعملياتها. ويأتي كل هذا نتيجة الاستغلال الأمثل والفعال للبرامج المتطورة المستخدمة في نظام المعلومات. بالإضافة إلى أن نظم المعلومات تساهم في دعم عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية مما يؤدي إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد ، وذلك من خلال ما تتيحه هذه البرامج الجديدة.

وبناءً على هذه النتائج ، نقدم الاقتراحات التالية منها الاهتمام بتطوير البرامج المستخدمة وتحديثها لتسهيل معالجة المعلومات بسرعة ، وجعل نظام المعلومات أكثر ملاءمة واستجابة لمتطلبات المستخدمين ، وتوفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار بالكفاءة والسرعة المطلوبة، وتنظيم دورات تدريبية لزيادة كفاءة العاملين باستخدام الوسائل التكنولوجية.

أما آفاق الدراسة فتشمل آليات تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية وأثارها على عملية اتخاذ القرار ، والأنظمة الذكية ودورها في اتخاذ القرار في المؤسسة ، والبعد الاستراتيجي لنظام المعلومات في المؤسسة ، ودور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المراجع و المصادر

قائمة المراجع :

اولا : الكتب

1. فايز جمعة النجار ، نظم المعلومات الادارية ، الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ط 2 ، 2007، ص 13.
2. علاء الدين عبد القادر نظم المعلومات الادارية دار المسيرة للنشر والتوزيع الاردن سنة، 2008، ص 27 .
3. أحمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، الطبعة ، 2007 ، 43 ص .
4. مارد حافظ حمدان ، دور عوامل النجاح الحرجة لذكاء الأعمال في تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمات ، دار الابتكار ، عمان ، 57. ، ص 2018 .
5. ثناء علي القباني " نظم المعلومات المحاسبية ، الدار الجامعية الاسكندرية مصر 2003 ص 10 .
6. عليان ، ربحي مصطفى ، نظم وشبكات المعلومات الامن والحياة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، 2002، ص 19 .
7. كمال عراب ، نظام المعلومات الادارية الطبعة الاولى مكتبة الاشعار الفنية ، مصر 1991 ص 75 .
8. اسماعيل السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الادارية ، المكتب العربي الحديث ، مصر بدون سنة ، ص 18 .
9. علي الشرقاوي ، العملية الادارية ، وظائف المديرين ، دار الجامعة للنشر ، مصر ، 2003 ، ص 123 .
10. مجلة دفاتر بوادكس ، دور نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار د. محمود سليم عبد الرحمن ، د. قدري سليمان الشكوي العدد رقم 06 سبتمبر 2016 ، ص 190 .

11. حسين احمد الطروانة ، محمد ياسين موسى ، اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الاعمال ، الطبعة العربية ، دار الايام للنشر والتوزيع ، عمان 2014 ، ص 46-45 .
12. احمد ماهر ، ادارة المبادئ ذو المهارات ، الدار الجامعية الاسكندرية ، مصر 2004/2003 ، ص 282-280 .

ثانيا : المذكرات

1. عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss ، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية ،: الجزائر 2013 ، ص24 .
2. رجم خالد، تقييم اثر نظام معلومات الموارد البشرية على فعالية استراتيجيات الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2017، ص 19 .
3. خنشول إيمان ، قحام وهيبة ، سحاب نادية ، النماذج والطرق الكمية في صنع واتخاذ القرار لتطبيق شجرة القرار كنموذج ، مداخله ضمن فعالية الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكلية ودورها ، جامعة ، 20 اوت 1956، سكيكدة ، الجزائر ، ص 33 .
4. ايمان بن السراج ، دور المعلومات في قياس اتجاهات متخذي قرار نحو المخاطر المالية في البنوك التجارية محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم التجارية سنة 2017 / 2018 اطروحة دكتوراه تخصص بنوك مالية ومحاسبة ص 42 .
5. مرتضى وليد نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى ادائها ، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة 2014 ص88 .

الملاحق

قائمة الملاحق :

ملحق رقم (01) : الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 01 – أحمد بن بلة
معهد العلوم والتقنيات التطبيقية



معهد العلوم والتقنيات التطبيقية ISTA

تخصص مناجمت وادارة الموارد البشرية

استمارة استبيان حول موضوع بحث:

**نظم المعلومات و دورها في اتخاذ القرار في مؤسسة
الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية ولاية تيميمون**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،في اطار اعداد مذكرة لئُل شهادة الماستر ،في ادارة الموارد البشرية نرجو من سيادتكم التكرم والتعاون بالاجابة عن الاسئلة الموجودة في هذا الاستبيان ،علما ان هدفه معرفة دور نظام المعلومات في عملية صنع القرار في مؤسساتكم ، ان هذا الاستبيان صمم لأغراض البحث العلمي فقط ،ولذلك نطلب منكم الاجابة بصراحة وموضوعية عن الاسئلة المطروحة فيه للوصول الى نتائج موضوعية ودقيقة قدر الامكان .

ان المعلومات التي سوف تعطونها ستحاط بالسرية التامة وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير .

الطلب:

بولغيتي حمزة

القسم الاول :البيانات الشخصية.

ارجو وضع علامة (*) على الحالة التي تنطبق على وضعكم.

❖ _الجنس : ☐ ذكر ☐ الانثى

❖العمر

- ☐ اقل من سنة 25
- ☐ 25- 30 سنة
- ☐ 30- 35 سنة
- ☐ 35- 40 سنة
- ☐ من 40 سنة فما فوق

❖ المؤهل العلمي:

☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي

❖ سنوات الخبرة:

1. اقل من 5 سنوات
2. { 5- 10 }
3. { 10- 15 }
4. اكثر من 15 سنة

القسم الثاني :

المحور الاول : طبيعة نظام المعلومات في مؤسسة

العبارات	غير موافق	محايد	موافق
1. تعتمد المؤسسة في اتخاذ قراراتها على نظم معلومات مناسبة .			
2. يتم الحصول على المعلومات اللازمة بالسرعة المطلوب .			
3. لا يمكننا الاستغناء عن المعلومة التي يقدمه النظام			
4. تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة المطلوبة والموثوقية			
5. هناك تنوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام			
6. يشارك الأفراد والمستخدمين في إعداد وتطوير النظام			
7. يستفيد العاملون من دورات وبرامج تدريبية للتعامل مع نظام المعلومات			
8. تعمل المؤسسة على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة			
9. -يتم تجديد المعلومات بصفة دورية			
10. يؤدي استخدام نظم المعلومات في المؤسسة إلى زيادة دقة المعلومات			
11. تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفصيل			
12. المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدثة			
13. يساعد نظام المعلومات في مؤسستكم بتوفير المعلومات بالكمية المناسبة			

المحور الثالث : تشخيص عملية اتخاذ القرار في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

العبارات	غير موافق	محايد	موافق
1. تتخذ قراراتك بشكل سريع			
2. تحرص عند اتخاذ قراراتك على توافر جميع المعلومات حول الموضوع			
3. تواجهك مشاكل عند اتخاذك لقرار معين			
4. تسمح لمؤوسيك بمناقشة القرارات التي تتخذها			
5. تضطر لاتخاذ قرار سريع لحل مشكلة طارئة			
6. هل تحقق قراراتك النتائج المرجوة منها			
7. لعملية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة ثقة كبيرة بين الرئيس والمؤوس			
8. تقوم باستشارة مؤوسيك عند اتخاذك للقرارات			
9. هل تستعين بمعلومات من خارج المؤسسة لاتخاذ قراراتك			

الملحق رقم (2): مخرجات SPSS

Corrélations													
بما عد نظام المعلومات في مؤسستكم توفّر المعلومات بالكمية المناسبة	المعلومات التي توفّرها النظام تتميز بالجودة	تتميز المعلومات التي تقدمها النظام بدرجة عالية من الفعّال	يؤكّد استخدام نظم المعلومات إلى زيادة كفاءة المعلومات	يتم تحديث المعلومات بصفة دورية	تعمل المؤسسة على تطوير أنظمة المعلومات الاستخدامية	تدريب الموظفين على استخدام المعلومات مع نظام المعلومات	تشارك الأفراد في إعداد وتطوير النظام	هناك نوع في مصادر المعلومات التي توفّرها النظام	تتميز المعلومات التي تقدمها النظام بالجودة والموثوقية	لا يمكن الاعتماد على المعلومات التي تقدّمها النظام	يتم الحصول على المعلومات اللازمة بالسرعة المناسبة	تتميز المعلومات في مؤسستكم توفّر المعلومات بالكمية المناسبة	المعلومات التي تقدمها النظام
1	,846**	,591**	,491**	,729**	,414**	,545**	,461**	,584**	,529**	,466**	,404**	,612**	,369**
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تعتمد المؤسسة في اتخاذ قراراتها على نظم معلومات مناسبة	,846**	1	,423**	,586**	,393**	,559**	,538**	,552**	,388**	,322**	,318**	,369**	,008
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يتم الحصول على المعلومات اللازمة بالسرعة المناسبة	,591**	,423**	1	,078	,703**	,183	,135	,358	,208	,221	,139	,242	,090
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
لا يمكن الاعتماد على المعلومات التي تقدّمها النظام	,586**	,499**	,319**	1	,299**	,057	,100	,269	,118	,221	,091	,452**	,001
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تتميز المعلومات التي تقدمها النظام بالجودة والموثوقية	,491**	,288**	,078	,299**	1	,141	,177	,242	,220	,160	,016	,427**	,002
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
هناك نوع في مصادر المعلومات التي توفّرها النظام	,729**	,586**	,703**	,50**	,141	1	,265	,460**	,302**	,303**	,232	,370**	,008
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تشارك الأفراد والمتخصصين في إعداد وتطوير النظام	,414**	,393**	,183	,057	,177	,265	1	,068	,213	,249	,081	,118	,414
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Corrélations										
هل يمكن معلومات من خارج المؤسسة لاتخاذ قراراتك	تقوم باستشارة مروّضك عند اتخاذك لقراراتك	لحمية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة نقطة كبيرة بين الرئيس والمروّض	هل تحقق قراراتك الفاعّلة المرجوة منها	تصطّر لاتخاذ قرار سريع لحل مشكلة طارئة	سمح لمروّضك بمناقشة القرارات التي يتخذها	تواجهك مشاكل عند اتخاذك لقرار معين	تحرص عند اتخاذ قراراتك على توافر جميع المعلومات حول الموضوع	تحدد قراراتك بشكل سريع	المحور الثاني	المحور الثاني
1	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تحدد قراراتك بشكل سريع	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تحرص عند اتخاذ قراراتك على توافر جميع المعلومات حول الموضوع	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تواجهك مشاكل عند اتخاذك لقرار معين	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
سمح لمروّضك بمناقشة القرارات التي يتخذها	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تصطّر لاتخاذ قرار سريع لحل مشكلة طارئة	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
هل تحقق قراراتك الفاعّلة المرجوة منها	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
لحمية المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة نقّة كبيرة بين الرئيس والمروّض	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تقوم باستشارة مروّضك	,741**	,752**	,726**	,682**	,752**	,664**	,715**	,700**	1	1
50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,793	13

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,868	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	22

الملحق رقم (3): مخرجات SPSS

➔ **Effectifs**

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Dell\Desktop\التفريغ الاستبيان.sav

Statistiques

النوع_الاجتماعي

N	Valide	50
	Manquante	0

النوع_الاجتماعي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	34	68,0	68,0	68,0
الانثى	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Dell\Desktop\الاستبيان\تفريغ.sav

Statistiques

العمر

N	Valide	50
	Manquante	0

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 25 سنة	3	6,0	6,0	6,0
من 25 إلى 30 سنة	6	12,0	12,0	18,0
من 30 إلى 35 سنة	19	38,0	38,0	56,0
من 35 إلى 40 سنة	17	34,0	34,0	90,0
من 40 سنة فما فوق	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

المؤهل_العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ابتدائي	1	2,0	2,0	2,0
متوسط	4	8,0	8,0	10,0
ثانوي	18	36,0	36,0	46,0
جامعي	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

GRAPH

/PIE=PCT BY المؤهل_العلمي .

الملحق رقم (4): مخرجات SPSS

Statistiques

Statistiques											
		تعتمد المؤسسة في اتخاذ قراراتها على نظم معلومات مناسبة	يتم الحصول على المعلومات اللازمة بالسرعة المطلوبة	لا يمكننا الاعتماد على المعلومات التي تقدمها النظام بالاعتماد على المعلومات المتوفرة	تتميز المعلومات التي تقدمها النظام بالاعتماد على المعلومات المتوفرة	هناك نوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام	يشارك الأفراد والمستخدمين في إعداد وتطوير النظام	يستفيد العاملون من دورات وبرامج تدريبية للتعامل مع نظم المعلومات	تعمل المؤسسة على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة	يتم تحديث المعلومات بصفة دورية	يؤكد استخدام نظم المعلومات في زيادة دقة المعلومات
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,9200	2,6200	2,6600	2,5600	2,8200	2,7000	2,8400	2,5200	2,6800	2,8000
Ecart-type		,34047	,63535	,55733	,67491	,43753	,58029	,46773	,67733	,62073	,49487

FREQUENCIES VARIABLES=26 س 25 س 24 س 23 س 22 س 21 س 20 س 19 س 18 س
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Effectifs

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Dell\Desktop\الاستبيان\تفريع.sav

Statistiques									
		تعدد قراراتك بشكل سريع	تعدد قراراتك على نوافذ جميع المعلومات حول الموضوع	تعدد قراراتك على نوافذ جميع المعلومات حول الموضوع	تعدد قراراتك على نوافذ جميع المعلومات حول الموضوع	تعدد قراراتك على نوافذ جميع المعلومات حول الموضوع	تعدد قراراتك على نوافذ جميع المعلومات حول الموضوع	تعدد قراراتك على نوافذ جميع المعلومات حول الموضوع	تعدد قراراتك على نوافذ جميع المعلومات حول الموضوع
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50	50
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,8000	2,9000	2,8600	2,9200	2,8600	2,7400	2,8200	2,8600
Ecart-type		,49487	,36422	,40457	,34047	,40457	,56460	,52255	,48192

الملحق رقم (5): مخرجات SPSS

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
مؤسسة في المعلومات نظام طبيعة	,109	50	,186	,966	50	,161
القرار اتخاذ عملية تشخيص محور دراسة	,076	50	,200*	,982	50	,635

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

a. Correction de signification de Lilliefors

Corrélations

		المعلومات نظام طبيعة مؤسسة في	تشخيص محور دراسة القرار اتخاذ عملية
مؤسسة في المعلومات نظام طبيعة	Corrélation de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
القرار اتخاذ عملية تشخيص محور دراسة	Corrélation de Pearson	,592**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50

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

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة	Hypothèse de variances égales	,227	,636	,376	48	,709	,10517	,27992	-,45763	,66798
	Hypothèse de variances inégales			,382	30,748	,705	,10517	,27524	-,45636	,66671
دراسة محور تشخيص عملية اتخاذ القرار	Hypothèse de variances égales	6,709	,013	-,010	48	,992	-,00724	,70408	-1,42289	1,40840
	Hypothèse de variances inégales			-,009	21,305	,993	-,00724	,81604	-1,70282	1,68833

الملحق رقم (6): مخرجات SPSS

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
المؤسسة في المعلومات نظام طبيعة	Inter-groupes	6,203	4	1,551	2,003	,110
	Intra-groupes	34,836	45	,774		
	Total	41,039	49			
القرار اتخاذ عملية تشخيص محور دراسة	Inter-groupes	7,149	4	1,787	,319	,863
	Intra-groupes	251,738	45	5,594		
	Total	258,887	49			

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
المؤسسة في المعلومات نظام طبيعة	Inter-groupes	1,651	3	,550	,643	,591
	Intra-groupes	39,388	46	,856		
	Total	41,039	49			
القرار اتخاذ عملية تشخيص محور دراسة	Inter-groupes	9,334	3	3,111	,574	,635
	Intra-groupes	249,553	46	5,425		
	Total	258,887	49			

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
المؤسسة في المعلومات نظام طبيعة	Inter-groupes	1,282	3	,427	,495	,688
	Intra-groupes	39,757	46	,864		
	Total	41,039	49			
القرار اتخاذ عملية تشخيص محور دراسة	Inter-groupes	11,259	3	3,753	,697	,559
	Intra-groupes	247,628	46	5,383		
	Total	258,887	49			

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,133 ^a	,018	-,003	2,30175	,018	,865	1	48	,357

a. Valeurs prédites : (constantes), طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	4,581	1	4,581	,865	,357 ^b
	Résidu	254,306	48	5,298		
	Total	258,887	49			

a. Variable dépendante : محور تشخيص عملية اتخاذ القرار

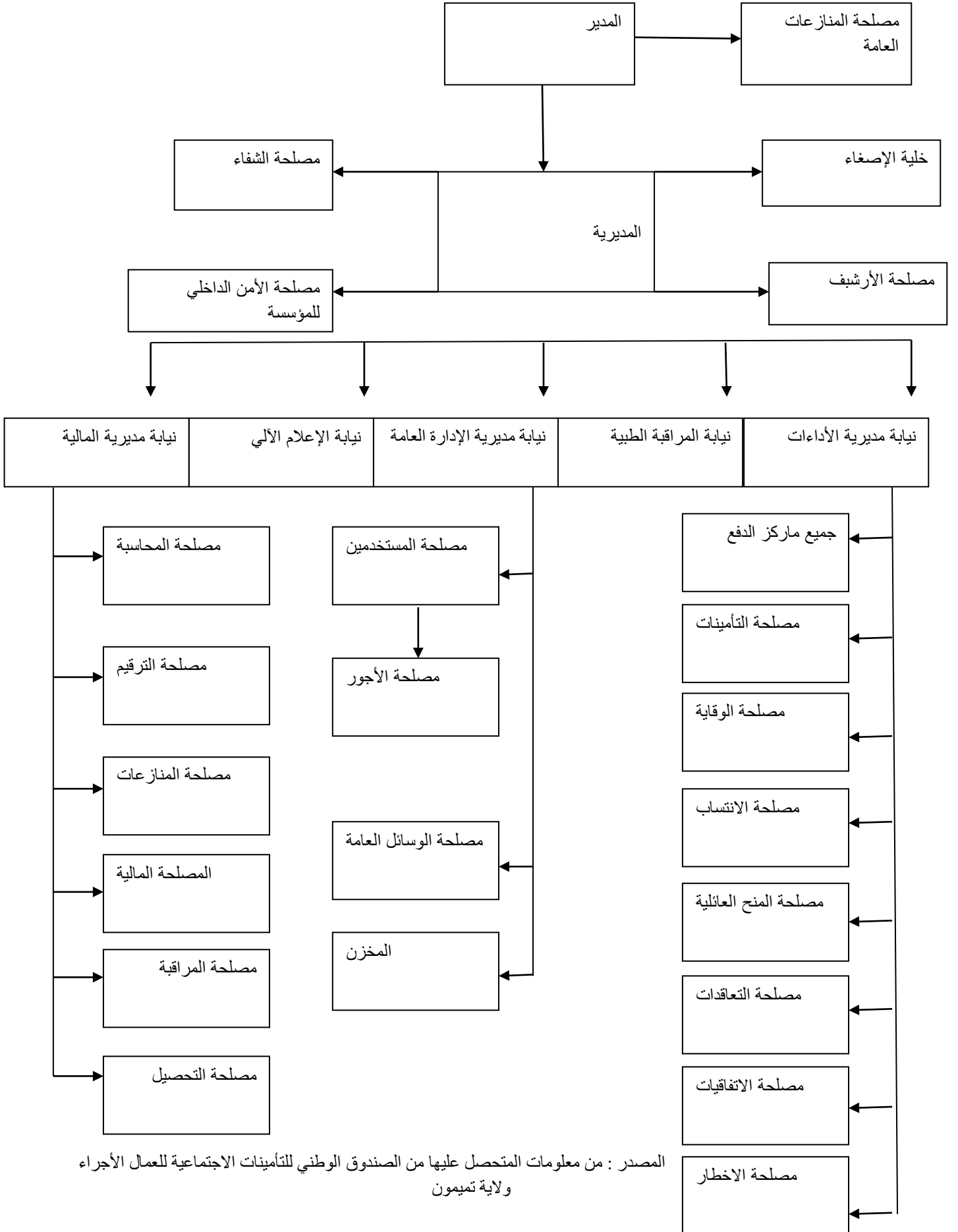
b. Valeurs prédites : (constantes), طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,556	1,061		1,467	,149
	طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة	,334	,359	,133	,930	,357

a. Variable dépendante : محور تشخيص عملية اتخاذ القرار

الشكل يمثل الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ولاية تيميمون :



ملخص الدراسة:

يعد موضوع نظم المعلومات من أهم المواضيع التي ازداد إهتمام الباحثين بها، كونه موضوع يتماشى مع متطلبات العصر الحديث، لهذا تسعى هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات في إتخاذ القرار، إذ مكن القول أن نظم المعلومات بمثابة أداة أو تقنية هدفها توفير البيانات و المعلومات و ذلك من أجل اتخاذ القرارات المناسبة، حيث تم إعداد جانب نظري يوضح المفاهيم العامة لنظم المعلومات و عملية إتخاذ القرار في المؤسسة، أما في الجانب التطبيقي تم إختبار هذه العلاقة على عينة عشوائية مأخوذة من مجتمع الدراسة بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 21- وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية إيجابية بين نظم المعلومات و إتخاذ القرار بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بولاية الوادي.

الكلمات المفتاحية: المعلومات، نظم المعلومات، اتخاذ القرار، المؤسسة.

Résumé de l'étude

Le sujet des systèmes d'information est l'un des sujets les plus importants qui intéressent de plus en plus les chercheurs, car c'est un sujet en phase avec les exigences de l'ère moderne, et c'est pourquoi cette étude cherche à connaître le rôle des systèmes d'information dans la prise de décision, car on peut dire que les systèmes d'information sont un outil ou une technologie visant à fournir des données et des informations et Ceci afin de prendre les décisions appropriées, car un aspect théorique a été préparé qui clarifie les concepts généraux des systèmes d'information et du processus de prise de décision dans l'institution, et dans l'aspect pratique, cette relation a été testée sur un échantillon aléatoire prélevé dans la population étudiée sur la base du programme du Paquet statistique pour les sciences sociales-SPSS-21 et L'étude a conclu qu'il existe une relation positive entre les systèmes d'information et la prise de décision au sein de la Société de distribution d'électricité et de gaz a el-oued

Mots clés: information, systèmes d'information, prise de décision, entreprise