وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جـــامعـــة ابن خـــلـــدون – تيـــارت–

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مسار علم الاجتماع

رقم التسجيل:

الموضـــوع:

تكنولوجيا المعلومات وإتخاذ القرار

دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء -وكالة تيارت-

إعـــــداد:

- **سدي النوية**

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة
د.سعيدي توفيق	رئيســـــا
أ.باحي عبد المالك	مشرفا ومقررا
أ.خريبش زهير	مناقشـــــا

السنـة الجامعية

2015م /2016م

دعـــاء

{اللهم ما اشرح صدري

ويسر أمري

وأحلل العقدة

من لساني يفقه قولي}

الشكر و التقدير

الحمد لله واهب المنن ذي الجود و الإحسان و الكرم الذي عم نواله على جميع خلقه وله الفضل كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه على ما أعطانا من النعم و أشكره على ما أورثنا من الحكم و أشهد أن لا اله إلا الله وحده لا شريك له, شهادة تنجي قائلها من الكروب و المحن و أشهد أن سيدنا ونبينا **محمد** عبده و رسوله الذي جاهد في سبيل الله حق جهاده الذي نصر أمته بالحق المبين و هداها إلى الصراط المستقيم سيد الأمة و خير خلق الله و خاتم الأنبياء و الرسل عليه أفضل الصلاة و أزكى التسليم.

يفرض علينا واجب الإقرار بالفضل بعدما انهينا هذا البحث المتواضع "بعون الله و فضله" أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى أستاذي الكريم **ياحي عبد المالك** الذي تفضل مشكورا بقبول الإشراف على هذا البحث فكان لحسن إشرافه و توجيهاته العلمية و القيمة العون الكثير الذي ذلل الصعاب التي أحاطت طريق بحثي الشائكة و هو في سبيل ذلك يصرف الكثير من وقته الثمين رغم التزاماته العلمية العديدة.

كما يدعونا واجب الإقرار بالفضل أن أتقدم بالشكر و الامتنان إلى جميع **الأساتذة الأفاضل** و خاصة **الأساتذة :خالد بوهارب،أم الرتم،ميشور،سعيدي ،موهوب ،سليمان تيش تيش** و باقي **أساتذة قسم العلوم الاجتماعية**.

كما لا أنسى أن اشكر **عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي**

بالإضافة إلى **عمال مكتبة جامعة ابن خلدون**

و إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

إهداء

ما أعظم أن تعانق روح الإنسان ..... معالم الحق في كل تجليته
وما أعظم أن يجد أناس ..... رائعون يحبونه ويحترمونه
إليكم أنتم أكتب ولولاكم ..... لم كنت إلي من كان السبب في وجودي
إلي من ربياني صغيرة ..... ومد لي يد العون كبيرة
إلى من غمرتني حبا .... و طوقتني أياديها
إلي من يرضى لها قلبي ..... وينشرح لها صدري
إلي التي كانت لي ينبوع الحنان ..... والرحمة والحب في الحياة
أمي الغالية أطال الله في عمرها ..... ومنحها الصحة والعافية
إلى الذي من كافح وضحي ..... بالكثير في سبيل تعليمي
إلي مثلي الأعلى الذي ..... رواني من عطفه وحنانه
إلى من أحمل أسمه إلى الذي ..... ترك بصمة في حياتي
أبي الغالي أطال الله في عمره ..... ومنحه الصحة والعافية
إلي أبي الثاني العزيز والغالي علي ... رحمة الله عليه الغائب الحاضر في قلبي دائما
أقدم له أول ..... ثمرات حصادي العلمي
إلى من كانت سندي ومعيني ..... في مشواري الدراسي نعيمة
إلى أجمل هدية هداني إياها الله ..... إخوتي الرفيق محمد والعزيزة سليمة
والغالي حمزة وإلي ..... براعم وسيمفونيات البيت
عبد الله ..... أيوب ..... سيف الدين
و البرعمة ..... والكتكوت لينا
أطال الله في ..... عمرهم وحفظهم
إلى أخي عيسى وأختي دوجة ..... وفقهم الله في حياتهم إلى جدي وجداتي
وكل أعمامي وعماتي وكل ..... أخوالي وخالاتي وإلي أولادهم
إلى البراعم الصغار أمير ة محمد ..... زكريا رحاب خالد أسيل
إلى صديقتي غنية ومنال ..... وجميع زملائي في الدفعة
أهدي هذا العمل المتواضع

ملخص الدراسة

تحاول الدراسة الراهنة إلي تقصى موضوع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار ،في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيارت باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات أساس كل مؤسسة ترغب في نجاحها وبقاءها ومواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، و هذا ما تطرقنا إلى توضحيه من خلال الدراسة الراهنة ،و التي كان الهدف منها هو محاولة معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار والاطلاع على أهم العوامل المؤثرة فيها من خلال الإجابة على التساؤل التالي :

إلي أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار؟

ولتحديد مجال الدراسة وتطبيقها على ارض الواقع قمنا بصياغة فرضية عامة مفادها:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار.

تعرضنا في الفصل النظري إلى ذكر مختلف أهم التساؤلات التصورية لدراسة تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرار، و توصلنا إلى صياغة الإطار النظري للدراسة الذي يتمحور حول دراسة تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرار و ذكر جميع عناصرها.

وتطرقنا في الفصل الخاص بالمداخل النظرية و الأبعاد الامبريقية للدراسة من خلال أهم المقاربات النظرية و الدراسات الامبريقية، أما الإطار المنهجي فخصصناه للدراسة الميدانية و التي مكنتنا من الإجابة عن القضايا المثارة من خلال جمع البيانات و تحليلها حسب المحاور الواردة في الاستمارة.

اعتمدت الدراسة على العينة الطبقية العشوائية لجمع البيانات و تحليلها و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تساهم نظم المعلومات في اختبار البديل الأنسب إلى جانب هذا توصلت الدراسة إلى أن شبكة الانترنت تساهم في فعالية اتخاذ القرار و هذا يؤكد صدق الفرضية.

و رغم أهمية هذه النتائج التي تهدف إلى تحديد مساهمة تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرار إلا أن هذا الموضوع يبقى دائما محل الكثير من الدراسات و الأبحاث بالنظر إلى ارتباطه بباقي متغيرات التنظيم و بالنظر إلى اختلاف الواقع التنظيمي المعاش.

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعــات

دعـــــاء

كلمة شكر

إهـــــداء

الفهـــرس

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة.....أ

الفصل الأول: الإطار النظري والتصوري للدراسة

أولا: مبررات الدراسة 2

ثانيا: أهداف الدراسة 2

ثالثا: أهمية الدراسة 3

رابعا: إشكالية الدراسة 3

خامسا: فرضيات الدراسة 5

سادسا: مفاهيم الدراسة 5

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات 6

1-1:أهمية تكنولوجية المعلومات 8

1-2:مميزات تكنولوجيا المعلومات..... 8

1-3:خصائص تكنولوجيا المعلومات 9

1-4:مبادئ تكنولوجيا المعلومات..... 10

1-5:المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات..... 10

1-6:أثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرار 14

2- مفهوم اتخاذ القرار 15

2-1:أهمية اتخاذ القرار 17

2-2:أنواع اتخاذ القرار 17

2-3:مراحل اتخاذ القرار 19
2-4:عناصر اتخاذ القرار 22
2-5:أنماط اتخاذ القرار 22
2-6:العوامل المؤثرة في زيادة فعالية اتخاذ القرار 23

الفصل الثاني: الأبعاد النظرية والامبريقية للدراسة

أولا: المداخل النظرية للدراسة تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار 26
1- المداخل النظرية لتكنولوجيا المعلومات 26
2- المداخل النظرية لاتخاذ القرار 32
ثانيا: لدراسات السابقة 35
1- دراسات تكنولوجيا المعلومات 36
2- دراسات اتخاذ القرار 39

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولا:مجالات الدراسة 44
1- المجال الجغرافي 44
2- المجال الزماني 45
3- المجال البشري 45
ثانيا: منهج الدراسة 46
ثالثا: أدوات جمع البيانات 46
رابعا: الأساليب الإحصائية 48
خامسا: العينة وكيفية اختيارها وخصائصها 48

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أولا: عرض وتحليل ومناقشة النتائج 55
ثانيا: نتائج الدراسة 80
ثالثا: النتيجة العامة للدراسة 82
خاتمة 84
قائمة المصادر والمراجع 86

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجنس	49
02	السن	50
03	المستوى التعليمي	50
04	الحالة المدنية	51
05	الوضعية المهنية	52
06	الاقدمية	52
07	الحرص على اتخاذ القرار بتوفر جميع المعلومات حول المشكلة	55
08	امتلاك المرؤوسين المعلومات اللازمة لاختيار البديل المناسب	56
09	سريان المعلومات يساهم في معرفة الخيار الجيد	57
10	عدم وجود نظام معلوماتي فعال يشكل خطر في المفاضلة بين البدائل	58
11	أنواع نظم المعلومات المعتمدة في المؤسسة	59
12	يوفر نظام المعلومات البرامج التي تحتاجها لأداء عملك	60
13	اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات يساهم توفر المعلومات بشكل دقيق	61
14	استعمال نظم المعلومات يؤدي إلى إيجاد الحلول بأقل التكاليف	62
15	توفر المعلومة يساعد في زيادة فعالية اختيارا لبديل الأنسب	63
16	ترميز المعلومات يساعد في تحديد نوع المشكلة	64
17	كل المعلومات التي تصلك ضرورية لاختيار الحل الأنسب	65
18	نظم المعلومات تساعد على توفر البدائل المناسبة لصنع القرار	66
19	تخزين البيانات وحفظها يساهم في إيجاد الحلول في اقل وقت	67
20	نوع التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة	68
21	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مختلف العمليات الادراية	69
22	ضرورة وجود الشبكة الداخلية "الانترانت" داخل المؤسسة	70
23	الاعتماد على شبكة الانترانت في اتخاذ القرار بشكل كبير	71

24	تساعد شبكة الانترانت العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار	72
25	مساعدة الانترانت العاملين بتشخيص البيانات لتسهيل عملية صنع القرار	73
26	مدى مساهمة الانترانت في مناقشة القرارات التي يتم اتخاذها	74
27	مدى محافظة الشبكة الداخلية"الانترانت " علي البيانات	75
28	مدى مساهمة الانترانت على نقل المعلومات بين المستويات الإدارية لسهولة تنفيذ القرار	76
29	مساهمة شبكة الانترانت في الحصول على المعلومات في وقتها المناسب	77
30	دور شبكة الانترانت في تسهيل مهمة اتخاذ القرار	78
31	تساعد شبكة الانترانت في سرعة الانجاز لاتخاذ القرارات الطارئة	79

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل عناصر شبكة الانترنيت	13
02	يمثل أهم الفروقات بين الانترنيت والانترانت	14
03	يوضح عملية اتخاذ القرار	21

مقدمة

مقدمة:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات خاصة، ومازال ينمو حتى يومنا هذا ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس وأفرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة، ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصال وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية، وزيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية وأصبحت العلاقات بين منظمات الأعمال، والنقابات والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية مما ينعكس على كل المؤسسات في صورة إنجاز خدمات أكثر تطورا وفاعلية، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات ولجأت إلى توظيفها كما أصبحت تتنافس نحو امتلاكها لدعم قراراتها و ضمان إدارة جيدة لجميع أنشطتها والاستفادة من المزايا

التي تقدمها، بحيث اسهمت في إحداث تغيرات كثيرة وهامة تمثلت في خفض تكاليف العمل، وتحسين مستويات الأسعار وزيادة سرعة في الإنجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات.

وبالنظر إلى أهمية استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة التي تساهم بشكل كبير في توفر نظم المعلومات داخل المنظمة والذي يعتبر بدوره الركيزة الأساسية التي يقوم على أساسها نشاط المؤسسة ،حيث يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات وسيلة لضمان خطط المؤسسة للحصول على أفضل النتائج من خلال الاهتمام بمتابعة القرارات التي يتم العمل بها بهدف الوصول بخدمات المؤسسة إلى أقصى حد ممكن من الفاعلية لأن نجاح أي مؤسسة مرتبط بكفاءة العنصر البشري وقدرته و رغبته في العمل ومساهمته في تحقيق الأهداف المسطرة، على اعتبار أن عملية اتخاذ القرار هي الصفة الأساسية للتنظيم واعتبار مورد المعلومات من أهم الموارد التي تعتمد عليها المنظمة في اختيار أهم البدائل الإستراتجية المتاحة في تحقيق النتائج المحددة ضمن فترة زمنية معينة لأنه محور مهم في عملية استمرار وتطور نجاح المنظمة .

ونظرا لأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرار تحاول الدراسة الراهنة تشخيص الواقع الفعلي لمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار من خلال ربط ما هو نظري بما هو ميداني في واقع

المؤسسات الخدماتية في الجزائر من خلال اطلاعنا الميداني على مؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراءبوكالة تيارت .

وقد تضمنت هذه الدراسة أربعة فصول جاءت على النحوي التالي:

جاء الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري والتصوري للدراسة والذي يتضمن مبررات اختيار الدراسة وأهمية و أهداف الدراسة والمشكلة البحثية و فرضيات الدراسة وكذلك مفاهيم الدراسة بالإضافة إلي عناصر المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وعناصر المتغير التابع (اتخاذ القرار) وجميع عناصره.

في حين الفصل الثاني تمثل في المداخل النظرية و الأبعاد الامبريقية للدراسة تناولنا فيه أهم النظريات الكلاسيكية ونيو الكلاسيكية والنظريات الحديثة التي تحدثت عن المتغير المستقل والمتغير التابع وأهم الدراسات الامبريقية التي تطرقت إلي جانب من جوانب دراستنا.

إذ يليه الفصل الثالث بمثابة الواصل بين الإطار النظري للدراسة وإطارها الميداني والذي خصصناه للإجراءات المنهجية للدراسة حيث تناولنا فيه مجالات الدراسة، المنهج المستخدم ،بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في ملاحظة مقابلة الاستمارة والأساليب الإحصائية وفي الأخير العينة كيفية اختيارها وخصائصها.

وأخيرا الفصل الرابع فقد تضمن اختبار الفرضيات من خلال تحليل وتبويب البيانات الميدانية المتعلقة بالمحور الثاني والمحور الثالث من الاستمارة ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفروض والدراسات السابقة، واستخلاص النتائج العامة للدراسة، وانتهت الدراسة بخاتمة.

الفصل الاول:

الإطار النظري والتصوري للدراسة

تمهيد:

لقد أصبح موضوع تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الدراسيين في مختلف تخصصات العلوم الاجتماعية، كما أنها أخذت حيزا كبيرا داخل المؤسسة من ناحية أخري باعتبارها في القاعدة الأساسية في أي تنظيم.

الأمر الذي أدي إلي تباين وجهات النظر حول مختلف المقولات النظرية والعلمية ،وهذا ما دفعنا ل تقصيها في سياق تنظيمي يتميز بالتحول نحو أنماط تسييريه تعتبر كل من المتغيرين مطلب أساسي لاستمرارها وتطورها.

وفي هذا السياق تم طرح أهم الأسباب و الأهداف التي أدت بنا إلي اختيار هذا الموضوع ،والتطرق إلي إشكالية الدراسة الراهنة، وأهم المفاهيم للتعرف أكثر عن الدراسة بالإضافة للجانب النظري الذي يضم أهم العناصر لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار.

أولا: مبررات اختبار الموضوع:

توجد عدة أسباب ومبررات دفعتنا إلى اختيار البحث في هذا الموضوع دون غيره نجملها فيما يلي:

أسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع والإطلاع على خباياه والتعرف على محتواه.
- إحساسنا بأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار في أي مؤسسة.
- إثراء المكتبة بموضوع جديد وفتح أفاق جديدة من أجل تناوله في دراسات مستقبلية.

أسباب موضوعية:

- محاولة التعرف على الدور الذي يلعبه تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار
- إبراز أهمية استخدم تقنية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي.
- حداثة الموضوع واعتباره موضوع جديد.
- إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم المعلومات من أجل فعالية اتخاذ القرار.

ثانيا أهداف الدراسة:

لقد تنوعت أهداف الدراسة وتعددت ومن بين تلك الأهداف نذكر ما يلي:

- محاولة معرفة طبيعة العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار.
- محاولة تحديد اتجاهات العاملين وتوجههم نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في اتخاذ القرار.
- محاولة معرفة مدى اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات وأثرها على اتخاذ القرار.
- معرفة هل توجد مشاكل تواجه العمال في استخدام تكنولوجيا المعلومات وقت اتخاذ القرار و المساهمة في فعاليته.
- معرفة مدى استناد المؤسسة الجزائرية على نظام تكنولوجيا المعلومات في مساعدتها على اتخاذ القرار.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار وباعتبار أن تكنولوجيا المعلومات من أهم المواضع المطروحة على ساحة النقاش، نتيجة المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية وانفتاحها على تحديات التطور التكنولوجي وباعتبار أن اتخاذ القرار هو قلب الإدارة النابض الذي يحقق للمؤسسة البقاء والنمو ،تمكن أهمية البحث في تزودينا بالمعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة وتحسيس العمال لأهمية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الجزائرية.

- أهمية توفر المعلومات ومساهمتها في اتخاذ القرار وفعاليته.
- أهمية علمية أكاديمية والمتمثلة في مشروع البحث.
- إظهار مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار لتحقيق الأهداف المطلوبة.
- الكشف الميداني عن الواقع السائد في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

رابعا: الإشكالية:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم وأبرز المواضيع التي أخذت قدرا عاليا من الاهتمام داخل المؤسسة التي تعتبر ركيزة أساسية لبناء أي مجتمع على اختلاف مراحله, حيث أن هذا التغيير و التحول طبع على التنظيم سمات رئيسية لا يمكن تجاهلها تميزت بحركية هائلة و غير مسبوقة أدت إلى عدة تحولات اقتصادية و اجتماعية و ثقافية وتنظيمية, فقد أصبحت الحاجة للمعلومات من الضروريات الملحة كقاعدة أساسية تسعى المؤسسات على اختلاف أنواعها إلى الاستفادة منها والحصول عليها و العمل على تنميتها و تطويرها لتحقيق أهدافها و حفظ مكانتها.

و نتيجة للتطور التكنولوجي المتلاحق في مجالات علوم الحاسب الآلي و نظم المعلومات التي تعتبر عصب الإدارة الحديثة لما لها من وظائف مهمة تساهم في تعزيز سبل الاتصال و سريان المعلومات و توفيرها, و حل المشاكل لمواجهة التغيرات الجديدة وظهور البرمجيات و الشبكات المختلفة مثل الانترنيت, الانترانت و دورها في نقل الملفات الإلكترونية و المساعدة في تقليص الوقت بين المستويات الإدارية في كافة الأنشطة و القرارات التي يتطلبها العمل, فلذا من الضروري استغلال جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات بحد ذاتها عوامل ضاغطة تدفق في كل صوب في ظل نسق مفتوح يؤثر و يتأثر و هذا ما أكدت عليه نظرية النظم التي ركزت على مفهوم النظام الذي يجمع بين الأشياء و الأجزاء, كما تعتبر المنشاة نظام اجتماعي مفتوح مكون من أنساق فرعية, تحيط به بيئة خارجية يحصل من خلالها على عناصر يتفاعل معها, و من خلال العنصر الرابع الذي يركز على التغذية العكسية التي تتمحور علي رصد أفعال البيئة الخارجية التي تتجسد في الخدمات المقدمة و تعتبر المعلومات المتحصل عليها من العناصر الخارجية هي العنصر الأساسي لعملية اتخاذ القرار في المؤسسة, و عدم قدرة المورد البشري على التخلي و الاستغناء عليها أصبحت حتمية ضرورية على المؤسسة كونها تساعد في تبادل وتخزين المعلومات لذلك تعتبر نظم المعلومات أحد أهم الوسائل التي يعتمد عليها في دراسة الخيارات بغية اختيار البديل الصحيح, و ضرورة الاعتماد عليها لمواجهة التغيرات والتطورات الحاصلة و سهولة التعايش و التعامل معها و مساهمتها في توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات و البدائل من أجل اختيار البديل العقلاني و الرشيد, و اتخاذ قرارات صائبة في أقل وقت ممكن, هذا ما دفع المنظمة على اعتبارها القاعدة الأساسية في العملية الإدارية, لأن جوهر أي إدارة هي قدرتها على اتخاذ قرارات فعالة و مفيدة تتطلب مساعدة ودعم من نظم و برمجيات حتى تصبح قرارات صائبة تحقق أهداف كل من المنظمة و الفاعلين معا و على اعتبار أن الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرار اختلفت باختلاف البيئات, حيث نجد أن من بين الدراسات التي تناولت الاتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار أن ثقة العامل لمؤسسته تزداد كلما دعي للمشاركة و اقتراح الحلول.

نظرا لأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرار في مؤسسة الضمان الاجتماعي, ومكانة المؤسسة الاجتماعية فهي تسعى دائما لتلبية أكبر قدر من رضا متعامليها و كسب ثقتهم و توفير أكبر كم من البرامج و الوسائل التكنولوجية و البرمجيات لتفعيل قراراتها و جودتها.

و من اجل تشخيص الواقع الفعلي لمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار محل الدراسة قمنا بطرح السؤال المركزي التالي:

- إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار؟

و من أجل ضبط الإشكالية و التحكم فيها قمنا بطرح تساؤلين فرعيين هما:

- إلى أي مدى يساهم استخدام نظم المعلومات في اختيار البديل الأنسب؟

- إلى أي مدى يساهم استخدام شبكة الانترانت في فعالية اتخاذ القرار؟

خامسا:فرضيات الدراسة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة اعتمدنا على فرضيات تتمثل فيما يلي:

الفرضية العامة للدراسة:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار

الفرضيتين الجزئيتين:

- يساهم استخدام نظم المعلومات في اختيار البديل الأنسب
- يساهم استخدام شبكة الانترانت في فعالية اتخاذ القرار

سادسا: مفاهيم الدراسة:

يعتبر الإطار المفاهيمي الأداة الأساسية التي تحدد مسارات البحث لهذا يشكل تحديده في بلورة المعاني والدلالات التي يحتوي عليها كل من المفهومين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار.

1: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

- التكنولوجيا:

لغة: كلمة يونانية الأصل من اللفظ (technologie) وهي مشتقة من كلمتي (techno) وتعني تقنية أو فن و (ligar) تعني علم الدراسة، وعليه تشير إلى الدراسة الرشيدة للفنون.[1]

اصطلاحا: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستمر لتطبيق المعطيات المستخدمة للبحوث والدراسات المبكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات

[1] -نصيرة بوجمعة سعدي: عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، دار مطبوعات الجامعية، د ط، الجزائر، ص 18.

المكتسبة، التي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العملية، فهي مركب من قوام المعدات والمعرفة الإنسانية[1].

المعلومات:

لغة: كلمة من أصل لاتيني (informations) الذي يعني تعليم المعرفة ونقلها، وفي العصور الوسطى أصبحت تشير إلى عمليات جمع المعلومات.[2]

اصطلاحا: هي بيانات أو حقائق تمت معالجتها ويمكن تخزينها وتشكيلها استرجاعها لغرض اتخاذ القرار بالسرعة والوقت المناسبين.[3]

1-تكنولوجيا المعلومات:

وفي هذا يعرفها بروكتر وآخرون بأنها "العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة البث للمعلومات واستخدام أجهزة الكمبيوتر"[4] يتضح من هذا التعريف أن صاحبه ركز على أنها النشاط الذي يساهم في تخزين واسترجاع المعلومات عن طريق الحساب الآلي.

- ويعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات "أنها علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات"[5]

ويعرفها محمد نبهان سويلم "أنها الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات والاتصالات والالكترونيات الصغيرة.

ويعرفها جنفير رولي "على أنها جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على تجهيزات المادية والبرامج، ولكن ينصرف إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يرجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خياراته"[6]

من خلال التعريفات السابقة نجد أن الباحثين اتفقوا على أن تكنولوجيا المعلومات تقوم على عملية تخزين واسترجاع المعلومات، أي على مدخلات ومخرجات عن طريق استخدام الأليات مثل: الحاسوب والبرمجيات وكيفية طريقة استعمال الإنسان لها.

---

[1] -فيصل عبد الأمير: الصحافة الالكترونية فيالوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2005، ص 14.

[2] -عبد الحميد بهجت فايد: إدارة الغنتاج، مكتبة عين شمس، د ط، مصر، 1997، ص 83.

[3] -محمد الصريفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعية، الإسكندرية،مصر 2009، ص 276.

[4] -الملتقى الوطني الثاني : الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 5-6 مارس 2014، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 83.

[5] -معهد تكنولوجيا المعلومات: شبكة الانترنت، إصدار الأول، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مصر 1967، ص 199.

[6] -محمد نبهان سويلم: المعلومات والمجتمع والتكنولوجيا، الاتجاهات الحديثة في مكتبات ومعلومات، عدد 10 مجلد 5 مصر، ص 41.

ويعرفها سلامة **الدايل** "على أنها علم تطبيق المعرفة على الأغراض العلمية، وقوامها مجموعة المعارف والطرائق العلمية المنظمة، التي تستخدم لحل المشكلات العلمية بغض النظر إذا كان استخدامها يستدعي وجود آلات كبيرة ومعقدة أو صغيرة بسيطة التركيب"[1] من هذا التعريف يتبين أن مفهوم تكنولوجيا أنها علم التطبيق وتنفيذ المعارف المبنية عليها المنظمة، و المستعملة في حل المشاكل التي تواجها المؤسسة وتحتاج إلى استعمال و وجود آلات كبيرة أو صغيرة بسيطة.

ويعرفها محفوظ سمير أحمد "على أنها جميع الوسائل والأدوات اللازمة ويتمثل ذلك في تكنولوجيا الاتصالات بعناصرها من فاكس، الهاتف، الإذاعة، التلفزيون واستخدام الحاسبات الآلية و شبكات و مراصد المعلومات وشبكات الانترنت والانترانت المؤتمرات عن بعد واستخدام القمر الصناعي والبريد الالكتروني وغيرها من وسائل الاتصال".[2]

وتعرفها مجموعة تقنية المعلومات الأمريكية ITAA "هي دراسة تصميم تطوير تفعيل، دعم وتسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب بشكل خاص، تطبيقات وعتاد الحاسوب وتهتم تقنيات المعلومات باستخدام الحواسيب والتطبيقات البرمجية لتحويل و تخزين، حماية، معالجة وإرسال أمن المعلومات وبث مختلف المعلومات".[3]

من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن صاحبه ركز على أن تكنولوجيا المعلومات أساسها أنظمة المعلومات التي تفعل لتقوم بتخزين واسترجاع المعلومات ويتم بالاعتماد على الحواسيب أي الأجهزة.

من هنا يتم استخلاص **التعريف الإجرائي** لتكنولوجيا المعلومات على أنها "كل التكنولوجيات الحديثة المتعلقة بتبادل وتخزين واسترجاع المعلومات التي تساعد في تسهيل طرق الاتصال في المؤسسة، والتي تتمثل في "الحواسيب الشبكات، الانترانت، نظم المعلومات".

حظيت تكنولوجيا المعلومات باهتمام فكري متميز نتيجة التطور الذي شهده العالم اليوم ،ولقد احتلت مكانة كبيرة في جميع المؤسسات والتنظيمات سواء عامة أو خاصة ،والتي أحدثت ثورة مست جميع الميادين الاجتماعية والثقافية حيث تسمح برصد المعلومات و معالجتها و ترتيبها و تخزينها لتسهيل طرق العمل

[1] -عبد الحافظ سلامة وسعد الدايل: مدخل إلى تكنولوجيا التعليم، الخريجي، الرياض،2008، ص 17.

[2] -محفوظ سمير أحمد: *مكتبات الاطفال وتكنولوجيا المعلومات*، أعمال المؤتمر التاسع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس، 1998، ص 16.

[3] -الملتقى الوطني: نفس المرجع، ص 147.

و اتخاذ القرارات في المؤسسة بهدف الاستغلال الأمثل و الأفضل لجميع مجالات و النشاطات الإدارية للمنظمة، و عليه قد خصصنا هذا العنصر لتكنولوجيا المعلومات من خلال التطرق لأهميتها و مميزاتها و أهم مبادئها و المكونات الأساسية لها، و اثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرار.

1-1: أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا ومهما في المؤسسة وذلك من خلال أنها تساعد على:

- تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.[1]
- تقليص حجم المنظمات.
- توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- توفير الوقت والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة التي تدعم عملية اتخاذ القرار.[2]
- تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى التقليل من وقوع الأخطار والتزوير.
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابا على التنظيم.
- إتاحة المعلومات الدقيقة للمؤسسات بما يسمح لها باتخاذ القرارات، إذ تعتبر المعلومات الإستراتجية من احد أسلحة التنافس مع شركات أخرى في الوقت الراهن.

1-2:مميزات تكنولوجيا المعلومات:

هناك مزايا عديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتقدمة في مراكز المعلومات والتوثيق ومن بين هذه المزايا ما يلي:

-تحسين ودقة وتكامل الملفات.

-تزيد من مقدار ومعدل إنجاز الأعمال وبذلك تقلل من وحدة العمل.

-تريح العاملين من تكرار المهام.

---

[1] -عبد الرحمن القري: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، د ت، ص 33.

[2] -إبراهيم البختي: صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الاداء، المؤتمر العلمي حول الاداء المتميز للمنظمات، ص 148.

-تشعب المداخل المتعددة للبيانات و المعلومات.

-تسهم في إعادة صياغة البيانات في أشكال أخرى و بسرعة لكي تستوعب الحاجات.[1]

1-3:خصائص تكنولوجيا المعلومات:

يزداد اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات يوما بعد يوم وهذا يعود إلى ما تتوفر عليه تكنولوجيا المعلومات من خصائص تمكنها من حل بعض المشاكل تتمثل هذه الخصائص في:[2]

السرعة: فمن ناحية السرعة ،فإن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة وحساب...بطريقة سريعة مقارنة مع الإنسان. هذه الخاصية سمحت بتخفيض وقت معالجة المعلومات بشكل كبير، كذلك ساهمت في تجنب المهام اليدوية الخاصة بالحساب، ومعالجة المهام التي يصعب تنفيذها يدويا.

تقريب المسافة: أما من هذه الناحية، فقد سمحت باقتصاد معتبر في الوقت المستغرق في الاتصال عن بعد، ففي وقتنا لحالي ،أصبح بإمكاننا النقل الفوري لأحجام جد كبيرة من المعطيات بين أي نقطتين من العالم وهذا بفضل تكنولوجيا المعلومات المتطورة.

التفاعلية:[3] أي أن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون المرسل و المستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.

اللامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنيت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن أي جهة أن تعطل الانترنيت على مستوى العالم بأسره.

قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر باستعمال تقنيات كجمع بالتحويل مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها و ابسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية وذلك لتعدد خدماته.

---

[1] -المرجع السابق، ص 149.

[2] -ساسية مساهل: تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظيفة المراجعة الداخلية للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتسسر فرع تسيير المنظمات، محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007، ص 41.

[3] -ياسع ياسمينة: دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص 23.

1-4:مبادئ تكنولوجيا المعلومات:

هناك بعض المبادئ الأساسية التي يقوم عليها استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية ومن أهمها:

مبدأ الاتحادية: وتعني أن الفرص التعليمية متاحة للجميع بغض النظر عن كافة أشكال المعوقات المكانية والموضوعية.

مبدأ المرونة: وهي تخطي جميع الحواجز التي تنشأ بفعل النظام أو بفعل القائمين عليه.

اختيار أنظمة التوصيل العلمي: مثل (المراسلة، الحاسوب، اللقاءات) يعد سمة أساسية لتوظيف تكنولوجيا في التدريب والتعليم.

الاعتمادية: وتعني مدى مناسبة البرامج ودرجاتها العلمية للأغراض المتوخاة منها مقارنة بغيرها ومن زاوية أخرى فهي تعني الاعتراف بهذه البرامج والياتها وقابليتها للاحتساب في المؤسسة الأخرى[1].

1-5:المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:

أ-الحاسب الآلي:

هو جهاز الكتروني يعمل طبقا لتعليمات المحددة سلفا، فهو عبارة عن آلة تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها بدقة وبسرعة فائقة، فنحن نقوم بالتعامل مع تلك الآلة عن طريق برمجتها لكي تقوم بأعمال المعالجة والتخزين والاسترجاع.

خصائص الحاسوب الآلي:

للحاسب الآلي عدة خصائص نذكر منها ما يلي:[2]

- القدرة على تخزين المعلومات في الذاكرة و ذلك لسعة حجمها لأنها تتسع لملايين معلومات.
- نسبة الخطأ لا تذكر وهي نادرة، فهو يتميز بالدقة.
- القدرة على تقديم المعلومات حسب الطلب ومن وقت لآخر دون عطل أو ملل فهو يتميز بالثبات والمثابرة.
- القدرة على توصيل المعلومات من المركز الرئيسي إلى الفروع الأخرى.

[1] -السعيد إبراهيم مذكور: تدريب وتنمية الموارد البترية بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء دنيا الطباعة للنشر، الإسكندرية، مصر 2012، ص ص 147-148.

[2] -عبد الله عبد العزيز موسى: استخدام تقنيات المعلومات والحاسب في التعليم الأساسي، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، 2002، ص 36.

- يقوم بحفظ المعلومات وتنظيم المعلومات.
- سهولة التعامل معه، نظرا لوجود البرمجيات الجاهزة.

ب-نظم المعلومات:

يعرفها عماد الصباغ نظم المعلومات على أنها "بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها، ومع محيطها تهدف لجمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا وإنتاج وبث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات"[1]

أما الفندلجي فعرفها على أنها "عبارة عن تنظيم يؤمن نقل المعلومات والسيطرة عليها من مصادرها ومنتجها إلى المستفدين منها والمستهلكين لها بهدف استثمارها في أعمالهم ومشاريعهم المستقبلية"[2]

أما الحسينية يعرفها على أنها "النظام الرسمي والغير رسمي الذي يصد الإدارة بصعوبات سابقة، حالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مرئية للعمليات الداخلية للمؤسسة والعناصر البيئة المحيطة بها، بهدف دعم الإداريين وبخاصة المدراء والعناصر البيئية الأساسية، وإتاحة المعلومات الدقيقة و الواضحة، في إطار الوقت المناسب لمساعدتهم على إنجاز العمل والإدارة واتخاذ القرارات"[3]

نلاحظ من خلال التعريفات السابقة أن نظم المعلومات تهتم بجمع المعلومات والبيانات ومعالجتها واسترجاعها وتفاعلها مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة و هذا من أجل مد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب من أجل اتخاذ القرارات الصائبة.

- خصائص نظم المعلومات:

من الصفات الأساسية الواجب توفرها في نظم المعلومات نذكر منها[4]:

توافق النظم مع البيئة الخارجية: إن نظام المعلومات يجب أن لا يكون في معزل عن البيئة المحيطة به وعليه فإنه يجب عند تقييم نظام المعلومات أو تطويره، مراعاة الظروف البيئية التي يعمل فيها النظام سواء من حيث نوعية المدخلات و المخرجات أو احتياجات مستخدميها.

[1] - عماد الصباغ: نظام المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة والتوزيع، عمان، الأدرن، 2000، ص 11

[2] -عامر الفندلجي: نظام المعلومات ودوره في خدمة المستفدين، مكتبة الغدارة، عمان، 1988، ص 27.

[3] -سليم الحسينية: نظم المعلومات الإدارية و إدارة المعلومات في عمر المنظمات الرقمية، مؤسسة الوراق، ط 3، عمان، 2006، ص 53-54.

[4] -نمال فؤاد اسماعيل: تكنولوجيا شبكة الاتصال في البيئة الافتراضية، دار المعرفة الجامعية للطبع و النشر، الإسكندرية 2012، ص45.

خطوات الاتصال بين الأنظمة الفرعية: من الضروري و لكي يقوم النظام بوظائفه الأساسية و الأنشطة بكفاءة و فعالية أن تحدد شبكات الإتصال بين الأنظمة الفرعية و التي تمثل حلقات، حيث تتدفق عبر المدخلات و المخرجات بين الأنظمة الفرعية فمنتجات نظام معين فقد يكون مدخلات نظام أخر.

التغذية العكسية: لابد من مقدرة المعلومات على التعديل وفقا للظروف الناتجة عن التعامل مع البيئة بأسلوب التغذية العكسية وذلك من أجل تقييم عمل النظام و تحديد الفروق بين المدخلات و المخرجات، و عليه المعالجة للنظام يشترط أن يتم فيها أخذ عامل الوقت بعين الإعتبار.

التوجه السليم للمعلومات: إن عملية التوجه لابد أن تخضع لمجموعة من القواعد:

- مناسبة المعلومات النوعية.
- مراعات تقديم المعلومات بالقدر الكافي.
- توضيح درجة الثقة في إعداد المعلومات.[1]

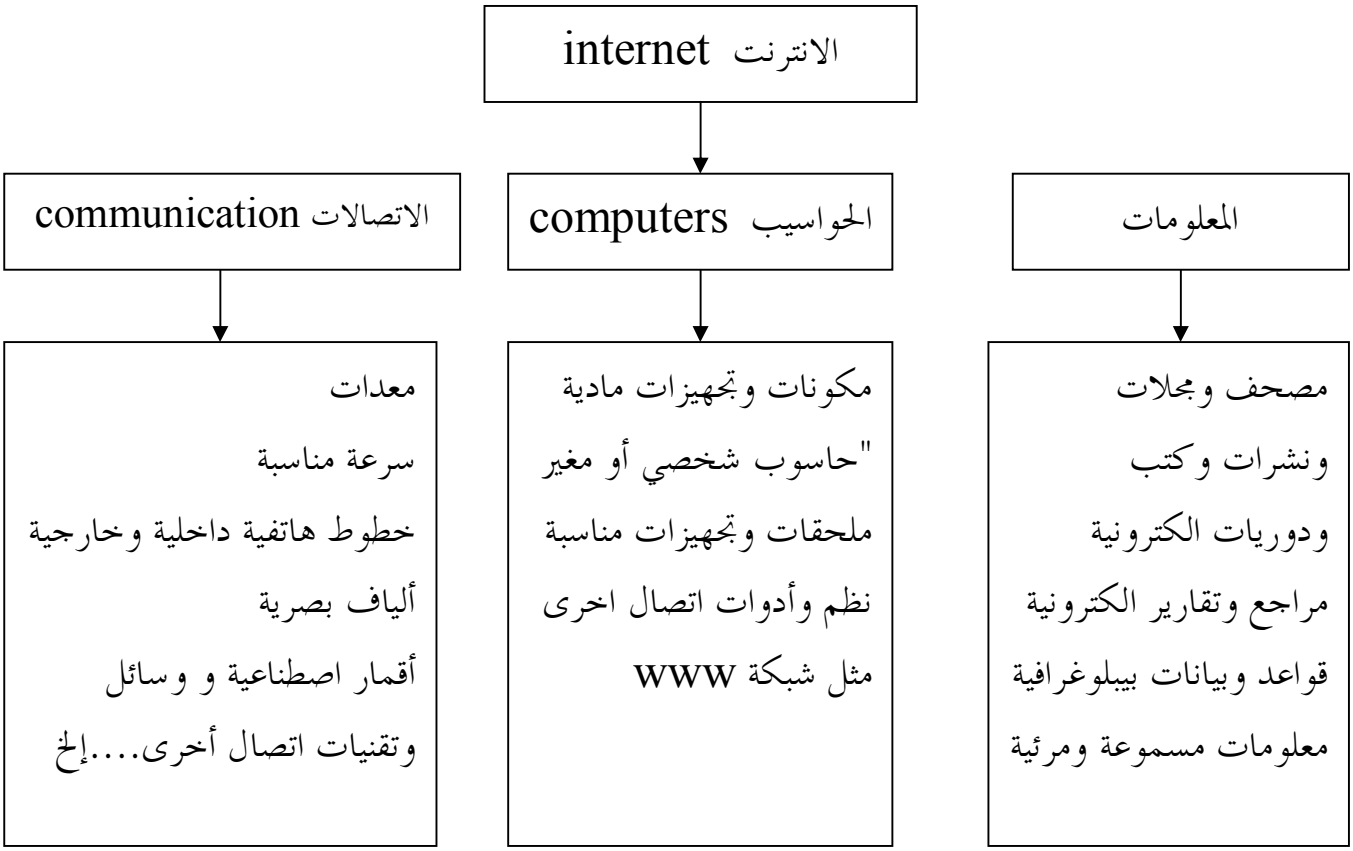
5-2.الانترنت:

الانترنت كلمة يونانية تعني شبكة داخلية تستخدم الانترنت تساعد مستخدمي أي شركة على التواصل فيما بينهم وممارسة أنشطتهم المؤسسة المختلفة بشكل الكتروني[2]

[1] -المرجع السابق، ص45.

[2] -هاني شحادة خوري: تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، ج 1، مدخل تعريفي لتكنولوجيا المعلومات مركز الرضا الكمبيوتر، دمشق، 1998، ص 21.

عناصر شبكة الانترنت:[1]



بشير كاوجة ص 39.

5-3.شبكة الانترنت:

هي عبارة عن شبكة محلية LAN تربط موظفي المؤسسة توفر وظائف وخدمات داخل المؤسسة من خلال برامج المتصفحات، كما توفر شبكة الانترنت بنية ملائمة لموظفي وأعوان المؤسسة للعمل الجماعي وتقاسم المعلومات وتبادلها بشكل بسيط متجانس وتوفيرها للموظفيين على الخط دون الاعتماد على المطبوعات الورقية المكلفة التي تستغرق وقتا طويلا لتوزيعها على كافة الفروع وأقسام المؤسسة عند كل تعديل"[2]

تتمثل أهم مزاياه في ما يلي:

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

[1] -بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في مؤسسات الاسشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012، 2013، ص 39.

[2] -وهيبة غرارمي سعيدي: تكنولوجيا المعلومات في المكتبيات، د ن، ط 1، الجزائر، 2008، ص 162.

- رفع كفاءة الاتصال واتخاذ القرار.
- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عملية التشغيل.[1]

بالرغم من أن الانترنت والانترانت لهما مبدأ نفس العمل، إلا أن الكثير لا يميز بينهما والجدول لا يوضح أهم الفروقات بينهما:[2]

الفروقات	الانترنت internet	الانترانت interanet
1- الملكية	غير مملوك لأحد.	هو ملك المؤسسة التي ستضيفه.
2- الوصول	أي شخص يستطيع الوصول إليه.	وصول الأشخاص المسموع لهم فقط.
3- المحتوى	يحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة ومتعددة.	تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة.

المصدر: مراد رايس ص 47.

1-6-أثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرار في المؤسسة:[3]

تستعمل المؤسسة تكنولوجيا المعلومات بغرض الاستفادة منها في إنجاز مهامها بدقة وعلى أحسن وجه، فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواءا، داخل المؤسسة أو خارجها صورة في المؤسسة، وكذا التواصل الدائم بين العمال، لأنه ليس من الضروري تواجد جميع العمال في نفس المكان ويمكن إبراز الدور المهم والمؤثر في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة على عدة مستويات، إن توفر قاعدة بيانات للمؤسسة يجعل المسيريين يحصلون على المعلومة الدقيقة والكاملة في أسرع وقت ممكن وفي أحسن الظروف، لأنها لها دور مهم وكبير في المؤسسة لهذا يجب على المؤسسة أن تعمل من أجل التركيز على الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا القائمة على أساس الحاسوب والتبادل الالكتروني للوثائق بعيدا عن الطرق التقليدية التي يتخللها الكثير من الأخطاء لهذا أصبح اتخاذ القرارات الإدارية يتم على حساب المعلومة الناجمة عن المعالجة باستخدام الحاسبات الآلية

[1] -بشير كاوجه: مرجع سابق، ص 40.

[2] -مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على المواد البشرية، رسالة ماجستير، فرع إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، 2006، ص 47.

[3] -أمال حاج عيسى، هواري معراج: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الوطني حول "مؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة البليدة، 23/22 أفريل 2003، ص 13.

والبرمجيات (logiciels) اللتان تستغرقان وقتا وجهدا ضئيلين لهذا إن توفر البرمجيات الجاهزة لاتخاذ القرار في العملية التسييرية يؤدي إلى تحقيق الأداء من خلال أقل التكاليف وأقصى الأرباح.

يساعد الحاسب الآلي واستعمال البرامج الكتابية مثل (windaws) في حل العديد من المشاكل التسييرية.

2- مفهوم اتخاذ القرار:

أما فيما يتعلق بالقرار، عرفه العديد من المؤلفين ومن بينهم **طاهر الكلالدة** على أنه "تحليل وتقييم لكافة المتغيرات المشتركة والتي تخضع بمجلها للتدقيق والتمحيص بحيث يتم إدخالها وإخضاعها جميعا للقياس العلمي ومعدلات البحث العلمي ، والنظرية العلمية والأساليب الكمية الإحصائية للوصول إلى الحل أو نتيجة، وأخيرا إلى استنتاجات وتوصيات لوضع هذا الحل أو الحلول في مجال التطبيق العلمي، حيز التنفيذ"[1]

من هذا التعريف نجد أن عملية اتخاذ القرار هي عملية تقييميه وتحليلية للمتغيرات حيث تكون في شكل مدخلات يتم إخضاعها لجملة من العمليات حتى يتم الوصول إلى حلول واستنتاجات تكون في شكل مخرجات قابلة للتنفيذ.

كما نجد تعريف **سويلم** "أنها نشاط إنساني مركب يبدأ بشعور من الشك وعدم التأكد من جانب متخذ القرار حول ما يجب عمله حيال مشكلة ما، وتنتهي باختيار أحد الحلول التي يتوقع أن تزيل حالة الشك وعدم التأكد، وبذلك تساعد في الوصول إلى حل المشكلة المطروحة"[2] يتضح من هذا التعريف انه تم التركيز على أن اتخاذ القرار هو شعور بالشك وعدم التأكد والتركيز على الجانب النفسي وهو شعور بها والبحث في إيجاد حل للمشكلة المطروحة.

ويعرفه محمد غيث على أنه: "الاختيار المدرك بين أكثر من بديل ممكن لمواجهة موقف أو مشكلة"[3]

أما nigro يعرفه على أنه "الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين"[4]

نلاحظ من خلال التعريفين لمحمد غيث و nigro انهما ركزا على أن اتخاذ القرار عملية واعية مدركة تتعلق بوجود مشكلة تتطلب حل معين وفق الموقف.

---

[1] -طاهر الكلالدة: القيادة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997، ص 254.

[2] -محمد سويلم: الإدارة، دار الماني للطباعة والنشر، ص 45.

[3] - محمد غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1992، ص 15.

[4] -نواف كعنان، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، دار العلمية الدولية، ط 1،عمان، 2003، ص 83.

ويعرفه اللوزي انه "استخدام المنهجية العلمية والتحليل الكمي لاختيار بديل من عدة بدائل، شريطية أن يحقق هذا الدليل المنفعة الأكثر للأفراد والتنظيمات الإدارية"[1]

نرى أن هذا التعريف يؤكد أن اختيار البدائل أو البديل يجب أن يعتمد على التحليل الكمي والمنهجية العلمية، من أجل الوصول إلى حل صحيح يحقق أهداف الفرد والمنظمة معا لأنه حجر الأساس في المنظمة.

ويضيق محمد عبد الفتاح بأن "عملية اتخاذ القرار عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات لتحقيق الأهداف المرجوة"[2]

يؤكد هذا التعريف على ضرورة عقلانية القرار أن محورها البدائل المتاحة التي تتماشى مع الإمكانيات المتوفرة من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة.

ويرى عادل الحسن أن عملية اتخاذ القرار هي "وظيفة إدارية وعملية تنظيمية، فهي وظيفة إدارية من حيث أن اعتبار القرار يعتبر عملية أكبر من أن ينفرد بها المدير وحده فهي ناتج جهود كثيرة من الأفراد على شكل جماعات او مجالس إدارة، بل أحيانا ناتج الكمبيوتر فالمدير في الحاضر لا يعمل في عزلة بل يتأثر في قراراته بآراء المحيطين به وبطبيعة بيئة العمل التي يعمل فيها"[3]

من خلال هذا يرى عادل الحسن أن اتخاذ القرار وظيفة إدارية وعملية تنظيمية لأنها لا تقتصر على المدير فقط بل يجب أن يشترك فيها أعضاء التنظيم لأنه يتأثر بآرائهم أو حتى اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات مثل الكمبيوتر ويمكن الرجوع إلى نوعية أو طبيعة الموقف.

بناءا على هذا يمكن استخلاص **تعريف الإجرائي** التالي لاتخاذ القرار على أنه " عملية اختيار بديل من بين مجموعة بدائل يتم إشراك أفراد المؤسسة فيها للتمكن من اتخاذ القرار في أقل وقت من أجل تحقيق المنفعة للمنظمة".

[1] –موسى اللوزي: التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 1999، ص 31.

[2] –محمد عبد الفتاح: مفاهيم إدارية حديثة، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة، عمان، 2003، ص 60.

[3] –عادل الحسن: الإدارة، مدخل الحالات، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1992، ص 251.

يواجه الإنسان في حياته اليومية مرافق معينة تتطلب منه اتخاذ القرار من بين خيارات متعددة موجودة، أي يوجد في كل موقف عدد من التصرفات البديلة و على الفرد أن يفاضل بينها و يختار انسبها، و هذا القرار لابد إن يرتبط بأكبر عائد متوقع، لان نتائج تنفيذه ستنعكس سلبا أو إيجابا على متخذه مستقبلا.

لهذا فمسألة اتخاذ القرار عملية مهمة لقيت اهتمام كبير في العقود الأخيرة لم يشهد له ذلك من قبل، باعتباره العصب المحرك للعملية الإدارية، هذا ما نلمسه في دراستنا الحالية حيث تناولنا أهمية اتخاذ القرار و أنواعه وأهم مراحله و عناصره و أنماط اتخاذه، و في الأخير العوامل المؤثرة في زيادة فعالية اتخاذ القرار.

أهمية إتخاذ القرار:

– يعتبر اتخاذ القرار من المهام الجوهرية للمدير، ومن هنا وصفت عملية اتخاذ القرار بأنها قلب الإدارة كما وصف لمدير بأنه متخذ قرارات وأن قدرته على اتخاذ القرارات وحقه النظامي في اتخاذها هو الذي يميزه عن غيره من أعضاء التنظيم الإداري.[1]

– عملية اتخاذ القرار هي عملية حيوية مستمرة في جميع الوظائف الإدارية لأنه بدون قرارات لا يمكن للوظائف الإدارية أن تظهر إلى حيز الوجود و لم يكن لها أي تطبيق.

– عملية اتخاذ القرار هي نقطة بداية لجميع الأنشطة والإجراءات التي تمارس في المنظمة لن القادة هم الذين يقررون الخطط والبرامج ويقومون بتنفيذها لتحقيق الأهداف.[2]

– تمثل الوسيلة الأكيدة التي تدفع الأفراد نحو التطوير فبغض النظر عن نجاح أو فشل القرار، بإمكاننا التعلم والاستفادة من هذا القرار والتعلم منه.

– التعلم والاستفادة من القرار خلال إنجاز الأعمال والتغلب على العقبات والقيام بعملية الاختبار والتعامل مع العواقب الناتجة وإبقاء السيطرة على الظروف المتغيرة.

– القرارات تولد الشعور بالثقة وتساعد في الثعلب على المشكلات لتشكيل المستقبل ومواجهة التحديات كما أنها قد تستغل المشاكل وتحولها إلى فرص.[3]

2–2.أنواع اتخاذ القرار:

تباين وجهات النظر التي تناولت أنواع اتخاذ القرارات الإدارية، وخضعت لتقسيمات عدة وهي:[1]

[1] –فريد كورتل وإلهام بوغليظة: الاتصال واتخاذ القرارات، دار الكنوز، ط 1، عمان، 2010، ص 156.

[2] –فاتن عوض: القيادة والإشراف الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2009، ص 201.

[3] –حربي كوردي: الخطوات العشر لاتخاذ القرار، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، ط 1، مصر، 2008، ص 08.

- القرارات التقليدية:

وتنقسم إلى قسمين، قرارات تنفيذية وقرارات تكتيكية:

أ- القرارات التنفيذية: هي القرارات الروتينية التي لا تتطلب جهدا ذهنيا كثيرا وهي تتعلق بالمشكلات البسيطة المتكررة كتلك المتعلقة بالحضور والانصراف وتوزيع العمل والغياب الإجازات وكبقية معالجة الشكاوى، وهذا النوع من القرارات، يمكن البث فيه على الفور نتيجة الخبرات والتجارب التي يكتسبها المدير والمعلومات التي لديه.

ب- القرارات التكتيكية: وتتصف بأنها قرارات متكررة وإن كانت في مستوى أعلى من القرارات التنفيذية وأكثر فنية وتفصيلا، ويوكل أمر تخطيطها إلى الرؤساء الفنيين والمتخصصين، وهذا النوع من القرارات يصدر للأمور الروتينية الغير هامة ويقتصر على اختيار عدد محدود من البدائل.

- القرارات الغير تقليدية:

أ- القرارات الحيوية: تتعلق بمشكلات حيوية تحتاج في حلها إلى التفاهم والمناقشة و تبادل الرأي على نطاق واسع، وفي مواجهة هذا النوع من المشكلات يبادر متخذ القرار بدعوة مساعديه و مستشاريه من الإداريين والفنيين والقانونيين إلى اجتماع يعقد لدراسة المشكلة، وهنا يسعى متخذ القرار لإشراك كل من يعنيهم أمر القرار من جميع الأطراف في مؤتمر، وأن يعطيهم جميعا الحرية المناقشة مع توضيح نقاط القوة والضعف.

ب- القرارات الإستراتيجية:

وهي قرارات غير تقليدية، تتصل بمشكلات إستراتيجية ذات أبعاد متعددة، وعلى جانب كبير من العمق والتعقيد، وهذه النوعية من القرارات تتطلب البحث المتعمق والدراسة المتأنية و المتخصصة التي تتناول جميع الفروض والاحتمالات وتناقشها ، ويعتمد هذا النوع على تطبيق الخطط الموضوعية وتحقيق الأهداف المرسومة مع الأخذ بعين الاعتبار كل احتمالات المواقف المختلفة.[2]

[1] -أحمد ماهر: مبادئ الإدارة بين العلم والمهارة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، مصر، ص 50.

[2] -ثعلب سيد صابر: نظم دعم اتخاذ القرارات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2011، ص 51.

– القرارات التنظيمية والقرارات الشخصية:

أ– القرارات التنظيمية:

هي القرارات التي من حق المدير بحكم السلطة التي يتمتع بها أن يصدر القرارات التنظيمية، ويتمكن عن طريقه تفويض السلطة للآخرين ويؤكد سلطته ومقدرته على إدارة المنظمة، كما تتضمن قواعد وتعليمات عامة وشاملة تلتزم بها الأقسام والشعب لتنظيم وتنسيق أعمال ونشاط أفرادها وتحديد صلاحيتها وطريقة تعاملهم مع الجمهور.

ب– القرارات الشخصية:

هي التي تصدر عن الشخص الإداري بصفته الشخصية حسب ميوله وقيمته وليس بصفته التنظيمية.[1]

– القرارات المبرمجة والغير مبرمجة:

أ– القرارات المبرمجة: هي القرارات المخططة سلفا والمحددة بواسطة قواعد وإجراءات المنظمة والتي تشرح بالتفصيل كيفية معالجة مشكلة روتينية مكررة ومعرفة يمكن القول أن درجة اتخاذ القرار عالية جدا من التأكد وتأثيرها على علاج المشكلة"[2]

ب– القرارات الغير مبرمجة: وتتصف بأنها غير مخططة وغير محددة سلفا كما أنها تتناول مشاكل غير معروفة بصورة مسبقة ومشاكل جديدة ولا يمكن إتباع أساليب روتينية ولائحية في علاجها، وبالتالي يمكن القول أن هناك درجة عالية من عدم التأكد من تأثير القرار في علاجه للمشكلة.

3–2 مراحل اتخاذ القرار:

هناك عدة مراحل و خطوات تمر عليها عملية اتخاذ القرار وهي كالآتي:

– تحديد المشكلة: ويعني التعرف على جميع جوانب المشكلة التي هي موضوع اتخاذ القرار وذلك بمعرفة الظروف الخاصة المحيطة بها والمؤثرة عليها لكي لا يتأثر القرار.[3]

وإن من أهم الأساليب التي تساعد المدير في تشخيص المشكلة وتحديدها ما يلي:

–الوعي بالمشكلة والإحساس بها.

[1] –محمد بهجت جاد الله كشك: المنظمات وأسس إدارتها المكتب الجامعي الحديث، ط 1، إسكندرية، 1999، ص 176.

[2] – ثعلب سيد صابر، المرجع السابق: ص 108.

[3] –فاتن عوض الغزو: المرجع السابق، ص 321.

-تحديد نوع المشكلة التي تواجهه[1]

– **تطوير البدائل:** ويعني جمع أكبر عدد من البدائل التي تلبي نفس الحاجة وتحقق نفس الهدف[2]

– **تقييم البدائل:** بعد مرحلة تطوير البدائل يتم العمل على تقييمها بمقارنة البدائل مع بعضها البعض ومقارنتها مع مقاييس ومعاير معينة لكي يصل إلى ما هو بحاجة إليه.

– **اختيار أفضل بديل:** بمعنى أن عملية الاختبار تعتمد على المعايير بشكل أساسي ومن ثم الاعتماد على الخبرة الشخصية أي أن متخذ القرار يكون في موقف يسمح له بمحاولة تحديد الحل الأفضل أي البديل المناسب على ضوء المعلومات التي توفرت وتسمى أيضا بمرحلة الحسم والاستقرار النهائي على البديل المحدد، وإن أخذ بعين الاعتبار الظروف الاقتصادية والاجتماعية من جهة ودرجة المعرفة والخبرة لمتخذ القرار من جهة.[3]

– **تنفيذ القرار:** على المدير أن يضع خطة لتنفيذ القرار وأن يبادر إلى تنفيذه لأن الموقف والوضع قد يتغيران وبذلك يصعب تنفيذ القرار، وقد يقوم المدير بتنفيذ القرار وقد يكلف الآخرين بتنفيذه.

– **متابعة القرار:** وهنا يقوم المدير بتقييم نتائج القرار، إن تقييم نتائج القرار يعتمد على عوامل كثيرة منها طبيعة القرار، وتوقيته وتكاليفه، ومعاييره والأشخاص المتأثرين به.[4]

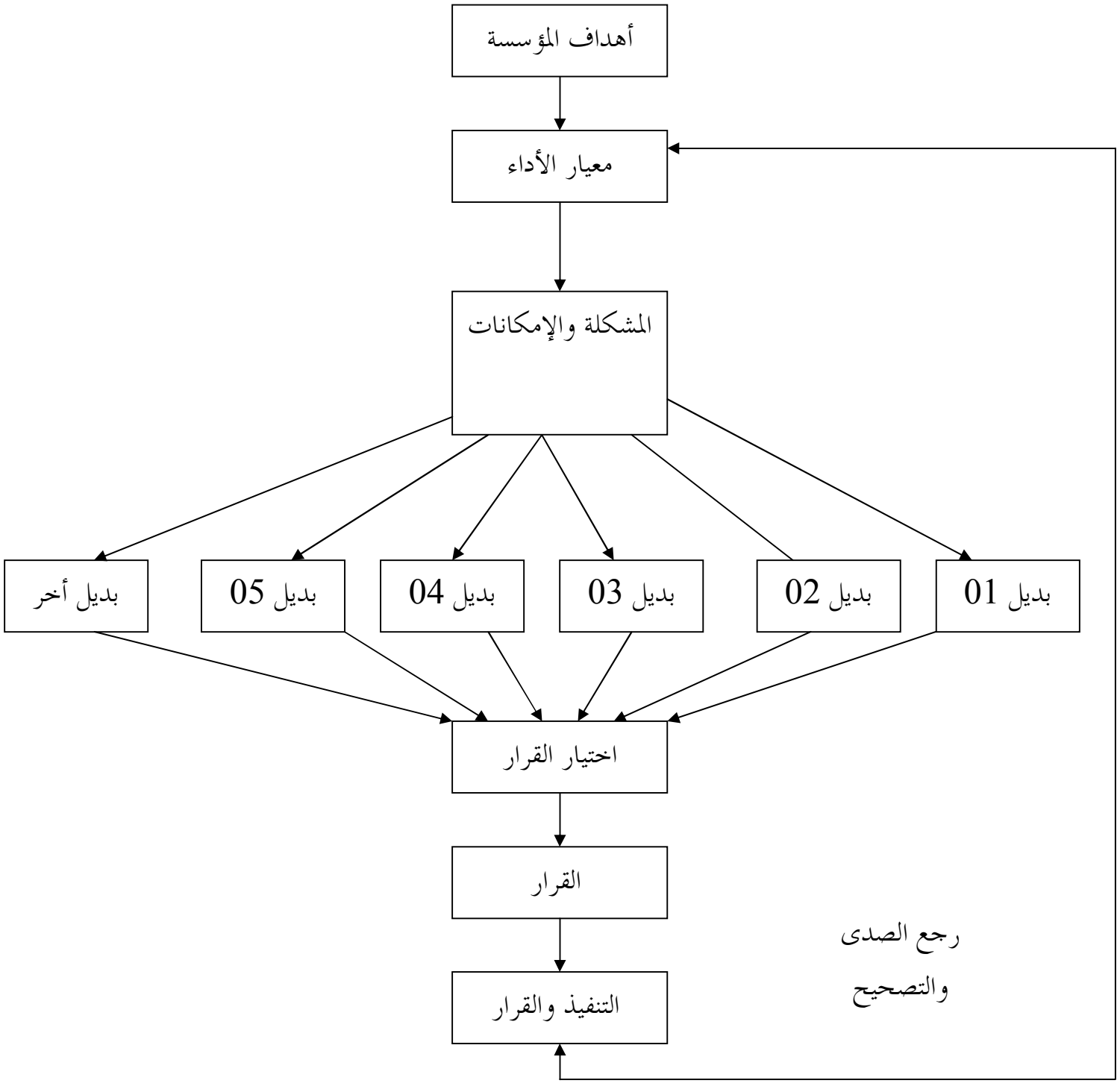
[1] -عبد الباري درة محفوظ جودة: الأساسيات في الإدارة المعاصرة، منحى نظامي، دار وائل للنشر، ط 2، عمان، ط 20، ص 324.

[2] -فاتن عوض عوض الغزو: المرجع نفسه، 321.

[3] -خليل محمد حسن الشماع وكاظم خضير حمود: نظرية المنظمة دار الميسرة للنشر، ط 1، عمان، 2000، ص 104.

[4] -عبد الباري درة محفوظ: المرجع السابق، ص 238.

شكل رقم (01) : يوضح عملية اتخاذ القرار:[1]



المصدر: عبد الله محمد عبد الرحمن ص130.

[1] –عبد الله محمد عبد الرحمن: إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص 130.

2-4 عناصر اتخاذ القرار:

- **متخذ القرار:** قد يكون فردا أو جماعة أو جهة ما، ويتمتع متخذ القرار عادة بالسلطة التي تخوله لذلك.[1]

- **الأهداف:** تستخدم كمعيار عند المفاضلة بين البدائل لاختيار أفضل بديل[2] أي الذي يتماشى مع الهدف المطلوب تحقيقه من وراء هذا السلوك.

- **البيانات والمعلومات:** لاتخاذ قرار إداري صائب لابد من جمع البيانات والمعلومات الكافية عن طبيعة المشكلة وأبعادها وأسبابها وأطرافها وتأثيرها، وتعد عملية توفر البيانات والمعلومات بالكمية الكافية والنوعية المطلوبة، وفي الوقت المناسب عن المشكلة قيد البحث مسألة حيوية لنجاح القرار.

- **التنبؤ:** المعروف أن الكثير من القرارات تتعامل مع متغيرات مستقبلية مجهولة يجب التنبؤ بها و تقديرها، وتحديد انعكاساتها وتأثيرها لذلك فهو ركن أساسي من أركان عملية اتخاذ القرار.

- **البديل:** يمثل البديل أو الحل مضمون القرار الذي سوف يتخذ لحل المشكلة ما ومن النادر أن يكون هناك حل واحد للمشكلة وعلى الأغلب أن يكون هناك أكثر من حل للمشكلة ومتخذ القرار الجيد هو الذي يختار الحل المناسب.

- **المناخ الذي يتخذ أو يتم فيه اتخاذ القرار:** ويعني الجو العام الذي يتم فيه اتخاذ القرار وما يتضمنه هذا المناخ من اعتبارات خاصة عند متخذ القرار.[3]

2-5 أنماط لاتخاذ القرار:

- **المركزية واللامركزية في اتخاذ القرار:** يمكن أن يتخذ القرار بدرجة عالية من المركزية عندما تكون السلطة مركزة في يد متخذ القرار أو المدير بحكم منصبه الرسمي ويمارس هذا السلوك الإداري عادة في الإدارة الدكتاتورية، كما يمكن أن يتخذ القرار بدرجة من اللامركزية وذلك عندما يقوم المدير أو متخذ القرار بتفويض سلطاته أو بعضها إلى من هم أدنى في المستوى الإداري أو التنظيمي وهذا النمط هو الأكثر فعالية والأكثر نجاحا في اتخاذ القرارات.

---

[1] -عمر همشري: الإدارة الحديثة ومراكز المعلومات، مؤسسة الرؤى، عمان 2000، ص 256.

[2] -محمد فريد صحن وآخرون: مبادئ الإدارة العامة، الدار الجامعية، إسكندرية، 2002، ص 128.

[3] - عمر همشري: المرجع السابق، ص256-257.

– **أسلوب الاستشارة:** وفيه يقوم متخذ القرار بأخذ أي شخص آخر لديه الخبرة والمعرفة كمستشار أو جهة استشارية بهدف تقديم النصيحة والمشورة له، إلا أن سلطة اتخاذ القرار في النهاية هي في يد المدير أو متخذ القرار.

– **أسلوب المشاركة:** لكي يكون القرار مقبولا وينال رضا ودعم كافة الأطراف في التنظيم عندما تبدأ مراحل تنفيذ للقرار ويسمح هذا الأسلوب للمرؤوسين أن يحققوا ذواتهم ويشبعوا حاجاتهم النفسية.

– **القرارات الجماعية:** وفيما يساهم أكثر من فرد من العاملين ممن لهم علاقة في اتخاذ القرار ونظام الأغلبية هو القاعدة التي تحكم اتخاذ القرار في هذا النمط من اتخاذ القرارات تقع المسؤولية على جميع الأفراد الذين ساهموا في اتخاذ القرار.

– **أسلوب اللجان:** تعمل كثير من التنظيمات على تشكيل لجان مختلفة لدراسة موضوعات معينة أو مشكلات تواجهها وإبداء الرأي حولها تمهيدا لاتخاذ القرار المناسب ومن إيجابيات أسلوب اللجان انه يؤدي إلى إيجاد بدائل مختلفة لحل المشكلة، كما أنه يمنع فرصة سيطرة فرد واحد على القرار، أما سلبياته فتكمن في الوقت الطويل الذي يحتاجه لكثرة الحوار بين أعضاء اللجنة.[1]

2-6 العوامل المؤثرة في زيادة فعالية اتخاذ القرار:

هناك عدة عوامل يجب مراعاتها من طرف المدير لزيادة فعالية اتخاذ القرار من أهمها:

– الاعتماد على فقاعدة كافية دقيقة من البيانات حول المتغيرات المتعلقة بالمشكلة والموفق المحيط بها.

– الاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات الحديثة أثناء مراحل عملية اتخاذ القرار والتي تتمثل في الحاسب الآلي والبرامج التطبيقية الجاهزة بغرض إنتاج معلومات دقيقة حسب الاحتياجات.

– التركيز على تحديد المشكلة والبحث عن البدائل واختيار البديل المناسب لحل المشكلة[2].

– إن عملية اتخاذ القرارات غير الروتينية لابد أن تنطوي على التفكير الخلاق والابتكار في الحلول البديلة.

– التكيف مع التغيير في المواقف المحيطة حتى يضمن للمدير القرار الناجح.

[1] –وائل مختار إسماعيل: غدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 2012، ص ص 237-238.

[2] جمال الدين مرسي: ثابت عبد الرحمن إدريس": السلوك التنظيمي النظريات ونماذج وتطبيق علمي لأدارة السلوك في المنظمة ، الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع، عمان، 2005، ص 618-683.

– الاهتمام بالأسلوب الجماعي عند اتخاذ القرارات في ظروف لا تستدعي انفراد المدير به وذلك الاستفادة من الخبرات والتخصصات المتنوعة للآخرين وتحقيق المشاركة لهم وتدريبهم على اتخاذ القرار.

ولائحية في علاجها، وبالتالي يمكن القول أن هناك درجة عالية من عدم التأكد من تأثير القرار في علاجه للمشكلة[1].

[1] –المرجع نفسه، ص 108.

الفصل الثاني:
الأبعاد النظرية والأمبريقية للدراسة

تمهيد:

بعد ما تعرضنا في الفصل السابق إلى أسباب الدراسة وأهميتها وصولا إلى الإشكالية وفروضها وأهم المفاهيم الأساسية التي اعتمدت عليها الدراسة وسنحاول في هذا الفصل عرض مختلف المداخل النظرية التي تناولت تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار وأهم الأبعاد الأمبرقية لهذه الدراسة.

لهذا نحاول التطرق إلى النظريات الكلاسيكية والتي تضم الماركسية والبنيوية الوظيفية مرورا بنظريات نيو كلاسيكية والتحدث عن نظرية العلاقات الإنسانية و نظرية الإدارة العلمية ثم النظرية الحتمية وصولا إلى النظريات الحديثة.

أولا: المداخل النظرية للدراسة تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار :

1- المداخل النظرية لتكنولوجيا المعلومات:

1.1- النظريات الكلاسيكية:

- **النظرية الماركسية:**

تصنف النظرية الماركسية ضمن النظريات الكلاسيكية التي أعطت اهتماما بالغا للعوامل التكنولوجية والدور الذي تلعبه في تشكيل البناء الاجتماعي، حيث تناولت تحليل الآثار التي نجمت عن استخدام التكنولوجيا

وانعكاساتها على العمال في النظام الرأسمالي وخاصة تلك التي ظهرت في محيط العمل، وانحصر اهتمامها خاصة في دراسة وسائل الإنتاج من حيث علاقتها بالملكية التي تدخل بدورها ضمن ما يسمى علاقات الإنتاج.

وقد تحدث ماركس عن ملكية وسائل الإنتاج (التكنولوجيا) من طرف فئة قليلة في المجتمع وتسخير هذه الفئة لتلك الوسائل التكنولوجية من أجل استغلال الفئات الأخرى، وهو يرى أن هذه التكنولوجيا و المتمثلة في الاختراعات والابتكارات العلمية من أجل السيطرة على الطبيعة، في تطور مستمر وهنا يحدث التناقض الذي سيؤدي لا محالة إلى ثورة اجتماعية وسط الأغلبية الساحقة التي تملك وسائل الإنتاج، وسوف تتغلب الأغلبية على الأقلية كما أثبت ذلك التاريخ. وحسب ماركس فإنه إذا كان التطور والتقدم التكنولوجي واستحداث وسائل الإنتاج سوف يساهم دون شك في تسهيل تحركات الإنسان وزيادة سيطرته على الطبيعة،

فإن هذا التقدم يمكن[1] أن يؤدي في نفس الوقت إلى إبعاد الإنسان عن الطبيعة. واستنتج ماركس في الأخير أن التقدم التكنولوجي له أهمية كبيرة من خلال مساهمته في تطوير البنية التحتية التي تحدد وتشكل البناء الفوقي. و كان ماركس قد رفض الطريقة التي تتم بواسطتها توزيع وسائل الإنتاج بين أعضاء المجتمع حيث لم تستفد إلا فئة قليلة من التقدم والتطور الآلي والتكنولوجي وهي فئة البرجوازيين الذين دعوا إلى ضرورة تقسيم العمل وتشديد الرقابة على العمال.[2]

- **النظرية البنيوية الوظيفية :تالكوت بارسونز والتكنولوجيا:**

إن اعتبارنا المؤسسة كنسق عام يتكون من مجموعة من الأنساق الفرعية يدفعنا للحديث عن ما قدمه بارسونز[3] من آراء وأفكار تتعلق بدراسة التنظيمات، وتمثل إسهاماته خطا فكريا يندرج ضمن التوجهات النظرية للمدرسة الوظيفية هذه الأخيرة التي اهتمت بالعلاقات الوظيفية بين الأجزاء، وما الذي تقدمه هذه الأجزاء إلى الكل ليحافظ هذا الأخير عن بقاءه واستمراره في الوجود، حيث يعطي بارسونز للبعد التكنولوجي أهمية بالغة في تأثيره على باقي الأنساق الموجودة، حيث يعطي بارسونز للبعد التكنولوجي أهمية بالغة في تأثيره على باقي الأنساق الفرعية للمجتمع وهو يرى أن ذلك يحدث بطريقة تدريجية مما يحول دون حدوث هزات تهدد كيان هذا المجتمع ويحدث التأثير نتيجة التفاعل بين التكنولوجيا والأنساق الأخرى في ظل النسق الثقافي العام، وهذا ما يؤكد ضرورة أن يتوافق التغيير التكنولوجي مع القيم والعادات والطقوس والأنظمة والقوانين وغيرها من التغيرات القديمة المألوفة والتكنولوجيا لا تمس جانبا واحدا من جوانب المجتمع، وإنما يتضح تأثيرها في كل المجالات التالية :

تقسيم العمل :يؤدي الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة إلى تعدد الوظائف وتباينها وتفتتها وهذا بدوره يتطلب مزيدا من الربط والتنسيق بين هذه الوظائف.

كبر حجم التنظيمات :تقدم التكنولوجيا خدمات كثيرة تساعد على زيادة الفعالية. في الإنجاز والسيطرة أكثر على العملية الإنتاجية، وأدى ذلك إلى كبر حجم التنظيمات.

تغيير بناء القوة داخل التنظيم :نتيجة التغيير والتطور التكنولوجي يتأثر بناء القوة داخل المؤسسات، ويكون ذلك في غير صالح أصحاب المصانع، فكلما تغيرت التكنولوجيا أصبحت المؤسسات تعتمد أكثر على

[1] محمد علي محمد :البيروقراطية الحديثة، دار الكتب الجامعية، الإسكندرية، 1975 ، ص54 :

[2] محمد علي محمد :المرجع السابق، ص. 56 :

[3] محمد الجوهري وآخرون :التغيير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1995 ، ص109 :

الكفاءات المهنية المتخصصة لتنظيم وتسيير العمليات الإنتاجية، وقد توصل " **بارسونز** "من خلال تحليله لمختلف أنواع التنظيمات إلى أن جميعها تتشكل من ثلاث مستويات رئيسية وهي :المستويات الفنية والمستويات الإدارية والمستويات النظامية[1]

– نظرية الإدارة العلمية:

عرفت القارة الأوروبية منذ نهاية القرن 18 تطورات كبيرة في مختلف المجالات خاصة مجالات البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وأدى ذلك إلى حدوث تغييرات جذرية على مستوى مختلف البناءات والأنساق الاجتماعية نظرا للموارد الضخمة المتوفرة، وهذا بدوره أحدث تغييرا عميقا في النظام الرأسمالي الذي أصبح أكثرا استغلالا ووحشية من ذي قبل، وأمام الانتشار السريع للأفكار الرأسمالية والوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسات. وفي ظل هذه الظروف ظهرت نظرية الإدارة العلمية التي كان يهدف أصحابها إلى حل المشاكل المتعلقة بالإنتاج، وهي عبارة عن حركة فكرية ذات أبعاد تطبيقية في الصناعة تأسست على يد المهندس الأمريكي" **فريدريك تايلور** "وتعتبر كأول إنجاز علمي يختص بدراسة العنصر البشري في الصناعة، فبعد أن كان الاهتمام كله يوجه لدراسة العناصر المادية في البدايات الأولى للثورة الصناعية، بدأ الاهتمام بالعنصر البشري في الصناعة يتزايد .وقد أدى التقدم التكنولوجي الكبير إلى تعقيد العلاقات بين الأفراد في المؤسسات وأصبحت المؤسسات تسعى إلى توفير عدد كبير من الخدمات.[2]

وقد حصر" تايلور " نطاق اهتمامه بدراسة العامل الصناعي، ورأى أن التطور الكبير الذي حدث على مستوى الآلات والأدوات والوسائل الفنية المستخدمة يجب أن يصاحبه تطورا موازيا على مستوى الطاقات البشرية وكفاءاتها ومؤهلاتها من جهة.

إن نظرية الإدارة العلمية باستخدامها لمفهوم الرجل الاقتصادي كمفهوم أساسي للتعامل في تحليلها للمؤسسات تأكد على أن العامل بالنسبة لها ما هو إلا وسيلة مادية مثل الوسائل الأخرى المستخدمة في العملية الإنتاجية، فالمؤسسة لابد أن تتخلى عن أي فرد لا يستطيع التأقلم مع الآلة التي يعمل من خلالها، وهي بهذا الرأي تعطي الأولوية المطلقة للتكنولوجيا المتطورة وذلك على حساب الإنسان[3].

[1] محمد الجوهري وآخرون :المرجع السابق، ص 109 :

[2] :محمد علي محمد :علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، ط1 ، مصر،2003 ص 132

[3] :محمد عبد الرحمان :علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط1 مصر 1999 ص 79.

2.1-النظريات النيو كلاسيكية:

-مدرسة العلاقات الإنسانية:

تقوم هذه المدرسة على أفكار" **جورج إلتون مايو(1949 – 1881)** "وأبحاثه الميدانية في شركة الكهرباء الغربية، حيث بدأ مايو تجاربه بتجربة تغيير العمل في الإنتاج التي أجراها بمصانع النسيج وكان ذلك عامي 1924 – 1923 ، وذلك بهدف اكتشاف الأسباب الرئيسية التي تؤثر في عملية الإنتاج سواء في رفعه أو خفضه، وكانت إدارة المصنع الذي أجريت فيه التجربة قد وضعت نظاما تحفيزيا حتى تصل إلى الربح المطلوب أو تتخطاه صعودا، إلا أن الملاحظة المسجلة في النهاية قد أشارت إلى أن أي من العاملين لم يصل إلى الحد الموضوع من قبل الإدارة[1].

وهذا في نظر مايو راجع إلى:

-أن تقدير العمال لعملهم كان سيئا.

-كان العمل مملا نظرا لروتينيته وتكراره.

-إصابة العمال بالتعب والملل بسبب العمل باستمرار.

ومن خلال نتائج التجربة اتضح أن نوع الصناعة السائدة في المؤسسة ميدان التجربة هي التي تؤدي إلى الروتينية والنمطية فيشعر العامل بالملل، بمعنى أن التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة تؤثر بطريقة أو بأخرى على شعور العمال بالرضا عن أعمالهم.

- التكنولوجيا والتغيير من وجهة نظر الحتمية:

يرجع أصحاب هذا الاتجاه كل التغييرات الاجتماعية، الثقافية والاقتصادية التي تمس أبنية المجتمع إلى عامل واحد وهو العامل التكنولوجي، أي البحث عن الاختراعات التي تتناسب طردا مع تجمع الثقافة المادية وتراكمها، وأخيرا ملاحظة التوافقات التي تحدث في المجال الاجتماعي نتيجة التغير التكنولوجي .وإذا طبقنا هذا القول على المؤسسات[2] كوحدة اجتماعية في المجتمع الحديث، يصبح أي تغيير تنظيمي يحدث بداخلها يحدث تغيرات تكنولوجية في النسق الفني وهذا من خلال تغيير الآلات والمعدات التكنولوجية المعتمدة في العمليات

[1] :سمير حليس:التغير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية (رسالة ماجستير) قسم علم الاجتماع والديمغرافيا جامعة متنوري قسنطينة 2009.2008 ص50

[2] سمير حليس، المرجع السابق، ص70

الإنتاجية. كما مست تلك التغيرات التكنولوجية كذلك الأفراد وكل ما يتعلق بحياتهم وقيمهم وثقافاتهم، فأدى الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا إلى زيادة التخصص الوظيفي على مستوى كل الأعمال.

وأصبح العمل يخضع أكثر للوقت، وتبعه ظهور المنظمات الكبيرة الحجم التي خلقت جوا كبيرا للمنافسة فيما بينها في الحصول على العمال المهنيين المتخصصين من جهة، وكذا الحصول على الآلات التكنولوجية التي تزداد تطورا وتعقيدا من جهة أخرى، وبالتالي سيطرة الأساليب الحضرية على المؤسسات . ومن أشهر ممثلي هذا الاتجاه" ويليام أغبرن " الذي يرى أن التغيرات التكنولوجية الكبيرة قد أدت إلى محو العديد من التقاليد والعادات كانت في القديم تعبر عن الطبيعة الأساسية للإنسان، فبعد أن كانت تلك العادات والتقاليد والطقوس يمثل بها المجتمع التقليدي بدأت تزول تدريجيا بسبب التحول نحو المكننة، وقد صاحب هذا التغير التكنولوجي تغيرا جذريا في التنظيم الاجتماعي .حيث ظهرت الاتحادات القابلة للتغير سعيا وراء ثروة جديدة وسيطرت الأساليب الحضرية وظهرت أشكال جديدة للسلطة خاصة في المنظمات العمالية.

ومن خلال تفسيره لأثر التغير التكنولوجي على التغير الاجتماعي تطرق ويليام أغبرن لفكرة الفجوة أو الهوة الثقافية، وهو يميز بين الجانب المادي للثقافة (الآلات والأجهزة والعتاد والوسائل التقنية والتجهيزات التي تطورت مع ظهور الصناعة)وبين الجانب اللامادي (القيم والعادات والأخلاق والمعايير والقانون)...، حيث لاحظ أغبرن أن الجانب المادي دائما في تغير وتطور مستمر، أما الجانب اللامادي فهو في بطئ الحركة، حيث يمكن أن تنشأ فجوة بين الجانبين وهي ما أطلق عليها إسم" **الفجوة الثقافية** ."ويعود اختلاف الجانب اللامادي على الجانب المادي إلى بقاء كل التشكيلات الاجتماعية محافظة على تراثها الفكري خوفا من التجديد، وربما يعود هذا الخوف إلى الجهل التام أو عدم الإلمام بحقيقته، وعدم معرفة استخدامه مما يؤدي إلى رفضه في النهاية. في حين لا تعترض الجانب المادي أي معيقات، وهذا نتيجة عمليات الاختراع(الذي تقوم به نخبة من أفراد المجتمع.)و الذي يصاحبها تغييرات في(الآلات والمعدات المتعلقة بالعملية الإنتاجية.)

3.1 النظريات الحديثة :

-المدخل الفني:

ظهر هذا المدخل في السنوات الأولى لبداية دارسة نظم المعلومات، حيث تمحور الاهتمام في ذلك الوقت حول المفاهيم الفنية والتي استهدفت بصفة أساسية الاستفادة من المعرفة التي تحققت في علوم الحاسبات

الآلية والعلوم الإدارية وبحوث العمليات، والتي تم توظيفها في بناء نماذج يمكنا الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات وحل المشاكل المختلفة التي تواجه منظمات الأعمال.

- المدخل: الاجتماعي الفني

يهتم هذا المدخل بدراسة وفهم نظم المعلومات من خلال البعد الاجتماعي والبعد الفني معا، فدراسة نظم المعلومات وإن كانت تقتضي الاهتمام بالتطور التقني المتلاحق في الحسابات وشبكات و وسائط الاتصال وكل ما يتعلق بتقنيات المعلومات، فهي تتطلب أيضا الاهتمام بالجوانب السلوكية والنفسية للأفراد المتعاملين مع تلك النظم، فالتقنية المعلوماتية تتطور وفقا للاحتياجات الإنسانية والتنظيمية وليس بمعزل عنها.[1]

– نظرية النظم :

يفترض هذا المدخل أن المنظمة كيان اجتماعي يمثل نظام مفتوح يحتوي على أنظمة جزئية تتفاعل مع بعضها البعض وتتفاعل مع الأنظمة الأكبر والأشمل التي تمثل بيئتها وتنشأ بينها وبين هذه البيئة صلة تأثير وتفاعل ووفق هذا التحليل فعن المنظمات لها العديد من الأهداف العلمية التي تسعي لتحقيقها بحكم تعدد الأنظمة الجزئية التي تتكون منها وبحكم تعدد الجوانب التي يتفاعل معها[2] والنظام يتكون :

المدخلات:وهي عبارة عن الموارد والعناصر التي تشكل المادة الأساسية اللازمة للعملية الإنتاجية وعناصر البيئة التي تؤثر في بناء التنظيم وتحديد الأهداف والاستراتيجيات ويمكن تصنيف المدخلات ضمن الأنواع التالية الموارد المادية مثل الوسائل التكنولوجية والمواد البشرية

العمليات :ويقصد بها كافة[3] العمليات التمويلية التي ساعدت على تغير طبيعة العناصر بالشكل و المضمون الذي يتم تحديده في شكل مخرجات ويدخل هذا ضمن الوظائف الإدارية.

المخرجات : وهي النتائج المترتبة على العملية التمويلية و عادة ما تأخذ في المنظمات بشكل سلعة أو خدمة.

التغذية العكسية: عبارة ن تدفق المعلومات المرتدة بين المنظمة والبيئة أو بين البيئة أو المنظمة.[4]

---

[1] طارق طه :إدارة البنوك و التكنولوجيا دار الجامعة الجديدة مصر . 2006صص 463 463

[2] قريشي محمد الصالح:تقيم فعالية تدريب الموارد البشرية(رسالة ماجستير غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير جامعة بومرداس.2009.2010 ص22

[3] عبد الغفار الحنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الافراد، الكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، 1993، ص101.

[4] المرجع السابق: ص101

2 المداخل النظرية لاتخاذ القرار:

1.2-النظريات الكلاسيكية:

– **نظرية البيروقراطية**[1] تعتبر نظرية البيروقراطية كما وصفها ماكس فيبر هي البداية لنظرية التنظيم العلمي، وقد هدف فيبر من نظريته عن البيروقراطية إلى وصف الجهاز الإداري للتنظيمات و كيف يؤثر على الأداء والسلوك التنظيمي فقد أكد على مركزية [2]اتخاذ القرار واعتبار أن عملية اتخاذ القرارات هو من شأن عدد قليل من أعضاء التنظيم الذين يشغلون مراكز إدارية وفنية عالية هذا ما يجعل عملية اتخاذ القرارات تستحوذ من طرف المسؤوليتين الكبار للتنظيمات وعدم مشاركة باقي أفراد التنظيم في سياسات وأهداف المؤسسة .

– **نظرية الإدارة العلمية** تقوم على افتراضات تايلور علي ضرورة اعتماد الأسس العلمية في دراسة الوقت والحركة وذلك لتحقيق كفاءة وإنتاجية حيث أعطى أولوية للنواحي الاقتصادية والرشد و العقلنة في العمل وبنى نظريته على أساس تقسيم الأعمال حيث تتولى الإدارة مهام التخطيط والتنظيم والرقابة وإصدار القرارات والعمال مهام التنفيذ، وهو تأكيد أيضا على مركزية القرارات في المستويات العليا وأن الإدارة وحده الاضطلاع بالمسؤولية في اتخاذ القرارات حول كيفية أنجاز العمل تاركا للعامل واجب الطاعة العمياء للأوامر

2.2-النظريات النيو كلاسيكية

– **نظرية العلاقات الإنسانية:** حيث أكد إلتون مايو الأسترالي الأصل من خلال تجاربه التي أجراها وزملائه في وسترن إلكتريك الكهربائية في إحدى ضواحي مدينة شيكاكو على ضرورة وجود مناخ يسمح بمشاركة الجماعات في القرارات الخاصة بالعمل داخل البناء التنظيمي مما يعني المساهمة في اتخاذ القرارات. وضرورة إشراك العاملين في مشاكل المؤسسة وشعورهم بالاهتمام بهم ولقد ركز على إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار لان لديهم أهداف وتطلعات قد تختلف مع أهداف المنظمة.[3]

[1] علي السلمي:تطور الفكر التنظيمي وكالة المطبوعات الكويت 1980ص28

[2] محمد على محمد:علم إجتماع التنظيم دار المعرفة الجامعية الإسكندرية.2003ص89

[3] محمد سلمان العمريان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ،دار وائل للنشر،ط3 عمان ، 2005 ، ص45

3.2-النظريات الحديثة:

-نظرية اتخاذ القرار: في المقابل عالجت هذه النظرية مسالة القرارات التنظيمية وكيفية اتخاذها طبقا للأساليب الكمية والكيفية، والغرض من ذلك هو جعل القرارات ملائمة ومناسبة للأفراد والوظائف والأنشطة المشكلة للبناء التنظيمي فقد اتخذ هربرت سيمون من عملية اتخاذ القرارات مدخلا لدراسة الإدارة حيث يرى أن التنظيمات هي أبنية لاتخاذ القرارات[1] وهو ينظر للأفراد باعتبارهم قادرين على صنع القرار وحل المشكلات التنظيمية وقد ربطوا الجوانب الرشيدة بالجوانب الغير رشيدة في التنظيم .

كما يؤكد سيمون على دور الاتصال وأثره في عملية اتخاذ القرار حيث يوضح سيمون أربعة عوامل تؤثر على صنع القرار وتحدد طبيعته ومداه هي: تقسيم العمل والسلطة والاتصال والتدريب على أن هذه العوامل لا تحرم الفرد من فرص المبادأة.

وعليه فإن السلوك التنظيمي هو نتيجة لعمليات اتخاذ القرارات التي تجري في التنظيم وفهم السلوك التنظيمي والتنبؤ به يقتضيان دراسة كيف تتخذ القرارات التنظيمية[2].

- النظرية العقلانية لباين وزملائه :

قدم باين وبيتمان وجونسون نموذجا لإستراتجيات صنع القرار يهتم بالإستراتيجيات العقلانية في صنع القرار بوجه[3] الخاص، ويتفق باين وزملاؤه مع عديد من الباحثين أن هناك نوعين من العقلانية هما :العقلانية الكاملة والعقلانية المقيدة، ويمكن لصانع القرار الاعتماد على العقلانية الكاملة في ظل أربعة شروط أساسية وهي:

- أن تكون كل بدائل صنع القرار معروفة و متاحة لصانع القرار.

- أن تكون كل مترتبات ونتائج هذه البدائل المختلفة متاحة ومعروفة لصانع القرار بدون تكلفة وفي ظل حد أدنى من التكلفة.

- أن تتوافر آلية محددة أو أكثر من آلية تتيح لصانع القرار ترتيب البدائل المختلفة وفقا لمدى جاذبيتها أو قيمتها.

---

[1] فاروق مداس:التنظيم وعلاقات العمل دار المدني الجزائر 2000ص76.

[2] السيد الحسني:علم اجتماع التنظيم دار التضامن للطباعة القاهرة 1994ص140

[3] محمد سعد محمد :أساليب القيادة وصنع القرار، إبتراك للطباعة والنشر والتوزيع،ط 1 القاهرة، 2010 ، ص 102.101

- اختيار البديل الذي يمكن متخذ القرار من تحقيق أقصى منفعة.

ويعمل صانع القرار في إطار شروط العقلانية الكاملة في ظل نسق مغلق وفي ضوء أوجه النقد التي وجهت إلى الإستراتيجيات العقلانية(الكاملة)،قدم هاربرت سيمون مفهوم العقلانية المقيدة ويقصد بها اعتماد صانعي القرار في صنع قراراتهم على كمية محدودة من المعلومات في ضوء ما يملكونه من وقت وقدرات معرفية محددة وعلى ضوء هذا قدم باين وزملاؤه نموذجا لاتخاذ القرارات العقلانية يتضمن نوعين أساسين من الإستراتيجيات هما: الإستراتيجية التعويضية والإستراتيجية غير التعويضية، ويقوم هذا التصنيف على أساس أن كل بديل من البدائل المتاحة لاتخاذ القرار يتم تقويمه في ضوء عدد من الخصائص، ويمكن أن يتم تقويم كل خاصية من هذه الخصائص إما بشكل إيجابي أو بشكل سلبي.

فالإستراتيجية غير التعويضية أبسط من الإستراتيجية التعويضية فيما يتعلق بالجهد المعرفي كما أنها أقل استهلاكا للوقت، غير أنها تكون أقل كفاءة من الإستراتيجية التعويضية في بعض الأحيان فالإستراتيجية التعويضية تواجه الصراع المعرفي بين الجوانب الإيجابية والسلبية لكل بديل من بدائل صنع القرار تعمل على حسمه.

– النظرية العقلانية(الحدسية)لهانت:

يرى هانت وزملاؤه أن إستراتيجيات صنع القرار العقلانية تعتمد على إجراءات وعمليات معرفية ميكانيكية[1] ، وأن غالبية القرارات لا يتم الوصول إليها بهذه الإجراءات الميكانيكية، بل تتداخل خبرات الأشخاص و قدراتهم على إصدار الأحكام في كيفية صنع القرارات، ويقرر عديد من المديرين أن الكثير من قراراتهم تتأثر بحدسهم، وعلى هذا فإن النموذج العقلاني لا يعد كافيا بمفرده لوصف إستراتجيات صنع القرار ويقترح هانت وزملاؤه بدلا من ذلك نموذجا ثنائيالاستراتيجيات صنع القرارات العقلانية والحدسية .ويعرف الحدس في هذا النموذج بوصفه نوعا من المعرفة التي يتم تشكيلها عبر الخبرات المختلفة التي مر بها الشخص، والتي يتم استخدامها لصنع القرار و الافتراض الأساسي الذي يطرحه هانت وزملاؤه هنا هو أن القرار في كثير من الأحيان يكون طريقا مختصر للتعبير عن عمليات معرفية، و رمزية معقدة للغاية وغير قابلة للملاحظة المباشرة، وهو ما يستلزم الإشارة إلى الإستراتجيات الحدسية في اتخاذ القرار.

[1] المرجع نفسه: ص121.110.109 .

– نظرية مشاركة المرؤوسين(فروم ويتون:)

لقد قدم فروم في السبعينات من القرن العشرين نموذجا يفترض أن إستراتيجيات صنع القرارات الإدارية تتباين حسب مدى مشاركة المرؤوسين في صنعها، وذلك على متصل يمتد بين عدم المشاركة الكاملة من ناحية، والمشاركة الكاملة من ناحية أخرى، ويتمثل أحد العناصر الأساسية في هذا النموذج في قيام المديرين بفحص سبعة عوامل أساسية في موقف القرار قبل تحديد حجم المشاركة المسموح بها للمرؤوسين في هذا الموقف بالتحديد، ويتم تحديد هذه العوامل السبعة من خلال الإجابة على الأسئلة السبعة التالية:

– ما مدى أهمية الجودة التقنية لهذا القرار ؟

–ما مدى أهمية التزام المرؤوسين بهذا القرارات؟

–هل يمتلك المدير معلومات كافية لصنع قرار ذي كفاءة عالية؟

–هل الموقف محكم البناء؟

–إذا كان على المدير أن يصنع بنفسه، هل هناك ضمان التزام المرؤوسين بهذه القرارات؟

–هل يشارك المرؤوسين في الأهداف التنظيمية التي يمكن تحقيقها عبر صنع هذا القرار؟

–هل هناك احتمال لوجود صراع بين المرؤوسين حول البدائل المفضلة لصنع القرارات ؟

وقد عرض فروم ويتون النموذج الخاص بهم في صورة شجرة، حيث يبدأ المدير من جذر الشجرة في الإجابة بنعم أو لا على الأسئلة المحددة لخصائص موقف القرار، ومن خلال تتبع هذه الإجابات يمكنه السير عبر شجرة القرارات حتى يصل في النهاية إلى النقطة التي تحدد حجم المشاركة الأمثل للمرؤوسين الذي ينصح باستخدامه في هذا الموقف على وجه التحديد.

ثانيا:الدراسات السابقة:

إن إطلاع على الدراسات التي تناولت الموضوع أو جانبا منه يعد أمرا أساسيا لتوسيع مجال البحث والحصول على المعارف كثيرة ومتنوعة، في المجال المدروس، لذا يجب على الباحث الإطلاع على الدراسات السابقة لكي تكون كخليفة تراثية لموضوع دراسته ولقد تم التطرق إلى بعض الدراسات التي تناولت موضوعنا.

1-تكنولوجيا المعلومات:

-دراسة مراد رايس بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية" دراسة ميدانية "بمديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط" مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع إدارة الأعمال الكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2005-2006م

يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات على الركيزة الأساسية لبناء جانب الأعمال وهي الموارد البشرية، وتقديم تصور لطبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، والمتطلبات التي يحتاجها.

ويجب توفرها في عصر المعلومات من خلال هذه لأهداف التي سطرها الباحث تكمل مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما هي أهم أثار التي ترتبت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي في تحديد عناصر المشكلة كما استخدم المنهج التاريخي في تتبع تطور الأحداث بالإضافة لمنهج المقارنة في دراسة الحالة أما عينة الدراسة فشملت (40) عاملا، لفئتين هما الإطارات وعمال التحكم.

أما الأدوات التي استخدمها الباحث في مجال دراسته تمثلت في الاستبانة لمعرفة اتجاهات العاملين اتجاه تكنولوجيا المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية.

-ارتفاع تكلفة اليد العاملة، نتيجة ارتفاع المستوى التعليمي والتأهيلي للموارد البشرية مقارنة بالفترات السابقة، الاتجاه المتزايد نحو تقليص العمالة خاصة فيما يتعلق بالأنشطة الروتينية إسنادها للألة ، وكذلك تقليص المستويات الإدارية مما يعني أن المستقبل سيكون به كفاءات بشرية غير بسيطة، والعمل على رفع كفاءة المورد البشري داخل المؤسسة.

-دراسة بشير كاوجة بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية" دراسة حالة بمستشفى بوضياف "مذكرة لنيل شهادة الماجستير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فرع نظم المعلومات ومراقبة التسيير، ورقلة 2012-2013"

يهدف الباحث في هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال، والدور الكبير الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي داخل المستشفيات الجزائرية، من خلال هذا تتضح المشكلة البحثية في السؤال التالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

وتمثلت فرضية الدراسة في:

-تساهم تكنولوجية المعلومات والاتصال المتطور في تحسين الاتصال في المستشفيات العمومية الجزائرية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وعلى الأدوات التالية، الاستبيان، المقابلة، ملاحظة، تحليل الوثائق ،استخدام المسح الشامل.

توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

- من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة.
- توفير تدريب متخصص للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة
- التخطيط لإنشاء وتطور البنى التحتية التكنولوجية، ضرورة ملحة على تقوية وتدعيم نظم المعلومات والاتصالات المساهمة في تحسين الاتصال الداخلي.

-دراسة لمين علوطي: بعنوان :"أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة "وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، العلوم التسيير، فرع إدارة الأعمال بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2007-2008،

ويهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، ومن خلال هذه الأهداف تكتمل مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

-ما أثر تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات ؟

-ما أهمية بناء نظم لمعلومات لإدارة الموارد البشرية.

وتمت صياغة الفرضيات الآتية

-تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرا أساسيا وإيجابيا على إدارة الموارد البشرية.

-تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في تحسين أداء نظم المعلومات كما يعتبر بناء نظم المعلومات الموارد البشرية مهما لإدارة الموارد البشرية.

وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الاستقرائي والاستنباطي مع استخدام أساليب الدراسة الوصفية والتحليلية استخدام العينية العشوائية البسيطة وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

-تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء الأفراد داخل التنظيم يشكل التدريب عنصرا هاما وأساسيا لفهم الوسائل التكنولوجية.

-تساهم نظم المعلومات في تفعيل المؤسسة وتقليص الجهد والوقت بنسبة للفرد ومن خلال ذلك تحقق صدق الفرضية العامة.

-دراسة فتيحة.س: بعنوان "تكنولوجيا الاتصال و دورها في عملية اتخاذ القرار" دراسة ميدانية "لمؤسسة اقتصادية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة غرداية 2011/2010.

تهدف الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملية اتخاذ القرارات الإدارية و الدور الذي تلعبه في عملية اتخاذ القرار، من خلال هذا تتضح المشكلة البحثية في كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملية اتخاذ القرارات الإدارية؟

و تمثلت الأسئلة الفرعية في:

- ما هي تكنولوجيا الاتصال و ما هي أهميتها؟
- ما هي أهم تطوراتها؟
- ما هي عملية اتخاذ القرار و خطواتها و العوامل المؤثرة عليها و على ماذا تعتمد؟

و تمثلت الفرضيات في :

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من المكونات المصممة لتزويد متخذ القرارات بالمعلومات الضرورية.
- تقوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تقنيتها بتجميع المعلومات و معالجتها و تخزينها و نشرها.
- تعتبر التكنولوجيا من إحدى الوسائل الحديثة التي تواكب التحولات الاقتصادية.
- تتم عملية اتخاذ القرارات بمجموعة من العوامل و يتم فيها استخدام أساليب علمية.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في القسم النظري، أما في القسم التطبيقي اعتمدت على منهج دراسة الحالة.

و توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة بأن تكنولوجيا الاتصال و المعلومات تساهم في عملية إدارة المعرفة, تحقيق زيادة السرعة, الكفاءة و جودة عمليتها.
- أظهرت الدراسة أن شبكة الانترنيت هي الواجهة و الخطوة الأولى في استخدام تكنولوجيا و الاتصال.
- بينت الدراسة بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأتي بتسهيلات و مزايا تخدم المورد البشري.
- لا تولد عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مشاكل لدى المؤسسة على عكس ما هو منظور.
- تظهر عملية و فعالية التآزر بين المعلومات و الاتصال و اتخاذ القرارات في المؤسسة من خلال الاستقرار الذي يوفرونه لتيسير العمل و توحيد المعلومات و بلوغ سياسات و توجيهات المؤسسة, و الحفاظ على العلاقات الجماعية و تعديلها و الحد من نشود تكتلات عمالية و العمل في مكهرب, لا يسمح من تحقيق المرودية الجيدة للمؤسسة.
- تشير الدراسة أيضا أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور مهم في تحصيل المعلومات و حفظها خلال تاريخ الإنسان الطويل بتطوير النشاط الاقتصادي.
- ضرورة وجود شبكة معلوماتية في المؤسسة.
- ضرورة استعمال أجهزة الإعلام الآلي في معالجة و نشر المعلومات, فهو متعدد الوظائف.

باعتبار المؤسسة نظام مفتوح على محيطها الخارجي, تؤثر فيه و تتفاعل معه و هذا يجعل منها مركز لتدفق المعلومات على مختلف المستويات الإدارية و لكي يتم تقديم مختلف المعلومات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات وجب توفير مجموعة من الوسائل و تقنيات التكنولوجيا الحديثة القادرة على القيام بمختلف وظائفها من تجميع المعلومات و تخزينها و نشرها في الوقت المناسب و بأقل تكلفة.

2-دراسات اتخاذ القرار:

-دراسة دارين سوايغ بعنوان الاتصال التنظيمي و تأثيره على اتخاذ القرار" دراسة ميدانية بجامعة منتوري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة 2009-2008

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الاتصال التنظيمي الهادف إلى التأثير على عملية اتخاذ القرارات في الجامعة المركزية ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، تكمل مشكلة البحث في تساؤل التالي: ما مدى تأثير الاتصال التنظيمي الهادف على اتخاذ القرارات الهامة في المؤسسة ؟

أما فرضيات الدراسة فكانت كالتالي:

- يساهم الاتصال التنظيمي الهادف في التأثير على عملية اتخاذ القرار في الجامعة المركزية.

- ولقد اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي، أما دراسة العينة فاعتمدت على المسح بالعينة للحصول على معلومات مأخوذة من جمهور معين.

وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية.

- يساعد الاتصال التنظيمي على فهم إستراتيجية المؤسسة.

- لاتصال دور فعال في ترشيد مختلف العمليات الإدارية كاتخاذ القرارات ثقة العامل بمؤسسته تزداد كالما دعي للمشاركة واقترح الحلول من خلال نتائج الدراسة يثبت صدق الفرضية ميدانيا.

- **دراسة فريد بونخلة** بعنوان "تأثير القادرة على عملية اتخاذ القرارات في التنظيم المنادي الجزائري "دراسة ميدانية في مصنع صيدال فرع فرمال بمدينة عنابة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007،

حيث يهدف الباحث إلى معرفة مدى تأثير القيادة على عملية اتخاذ القرارات في التنظيم الصناعي الجزائري وللإجابة على هذا السؤال صاغ الباحث الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

هناك علاقة موجبة بين النمط القيادي والديمقراطي وعملية ترشيد القرارات في التنظيم الصناعي الجزائري إندرجت عنها فرضيات جزئية

- يؤدي اتباع النمط الديمقراطي القيادي إلى ترشيد القرارات في التنظيم الصناعي الجزائري كلما كان إيجابيا مع العمال كلما كانت عملية اتخاذ القرار أكثر عقلانية.

- تؤثر عملية تفويض السلطة إيجابيا في ترشيد القرارات في التنظيم الصناعي اعتمدت الباحث على المسح الشامل، حيث مجتمع الدراسة 121 عاملا أما الأدوات المستعملة في الدراسة تمثلت في الاستمارة، المقابلة، توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج هي:

- تأثير الضغوط على عملية اتخاذ القرارات
- تأثير عامل الوقت على عملية اتخاذ القرارات

-دراسة سليم كفان، بعنوان "الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية" دراسة ميدانية بمؤسسة الرياض سطيف" مذكرة لنيل الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري، قسنطينة 2004-2004

حيث هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على تأثير الاتصال التنظيمي على اتخاذ القرارات الناجحة والفعالة والرشيدة ومعرفة المعوقات النفسية والانفعالية للاتصال ومدى تأثيرها على عملية اتخاذ القرارات من خلال هذا تتضح معالم المشكلة البحثية في السؤال التالي:

- إلى أي مدى يؤثر الاتصال التنظيمي الفعال داخل المؤسسة على اتخاذ القرارات ناجحة وفعالة ورشيدة ؟

وفرضيات الدراسة كانت كالتالي:

الفرضية العامة:

للاتصال التنظيمي الفعال في المؤسسة دور كبير أساسي في تفعيل وترشيد القرارات التنظيمية

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في دراسته، واعتمد في جمع البيانات والمعلومات على الأدوات التالية على الملاحظة، المقابلة الاستبيان، أما العينة التي اعتمد عليها في هذه الدراسة تمثلت في العينة الطبقة العشوائية وفيها تنتمي كل وحدة من وحدات المجتمع إلى أجزاء وتقسيم العينة إلى طبقات متجانسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية

- الاتصال الفعال له دور كبير وضروري في المؤسسة وخاصة في مجال إنجاح القرارات التنظيمية.
- نجاح القرارات داخل المؤسسة ليس بالضرورة دليل على أن اتصال فعال داخل المؤسسة وهذا لأن هناك ظروف أخرى قد تساعد على نجاح القرارات التنظيمية كالخبرة والكفاءة المهنية.
- الاتصال التنظيمي يعمل على تنسيق التفاعل بين جميع وحدات المنظمة ويزيد من دافعية الإطارات والعمال.

التعليق على الدراسات السابقة:

أفادتنا الدراسات السابقة التي اعتمدتها في جمع التراث النظري حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات وتحديد معالم الموضوع وجعله أكثر وضوحا من خلال تباين أهم الأبعاد والمؤشرات لدراستنا الراهنة كما أفادتنا بالوسائل المعتمدة في البحث الميداني سواء من حيث المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات ومساعدتنا في الحصول على الأفكار والإجراءات التي تساعدنا في حل مشكلتنا.

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة.

تمهيد:

بعد عرضنا، إلى الجانب النظري للدراسة والذي يعتبر القاعدة الأساسية لمشكلة الدراسة البحثية، وتجسيدا لما تم الإشارة إليه من أهداف وما أثارته الإشكالية البحثية من تساؤلات وقضايا تحتاج لدراستها ميدانيا والتحقق من مدى صدقها الإمبريقي، لهذا سنشرع في هذا الفصل بطرح الإجراءات المنهجية التي تمكننا من معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار، وذلك من خلال باستخدام أدوات البحث الميداني التي تمكننا من جمع المعلومات والبيانات بغرض تحليلها، بالإضافة إلى المنهج المتبع ومجالات البحث وكيفية اختيار العينة والإجابة عن مختلف التساؤلات المطروحة.

أولا: مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة عملية ضرورية ونقطة أساسية في البحث السوسيولوجي، وذلك لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة، حيث يمكننا ذلك فيما يعد من التحكم في المشكلة القائمة بالبحث، ويجمع كل المشتغلين بمناهج البحث الاجتماعي، أن لكل دراسة ثلاثة مجالات هي: المجال الجغرافي ، المجال البشري، المجال الزمني:[1]

1- المجال الجغرافي:

هو النطاق الذي يجري فيه البحث الميداني للدراسة، وفي هذه الدراسة اقتصر بحثنا على مؤسسة "الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيارت، ومقرها بشارع رحو محمد، رقم 01 تأسست سنة 1984 تبلغ مساحتها 12921م يحدها من الغرب ثانوية الرائد سي الزوبير ومن شرق مصلحة التوليد ومن الشمال شركة نفطال ومن الجنوب مركز الطفولة المسعفة.

أما فيما يخص المساحة المبنية 4386م^2، عدد الطوابق R+2

-التعريف بالمؤسسة:

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء لوكالة تيارت هي كباقي التنظيمات لها تنظيمها وكذا مهامها وطابعها الخاص بها، هيكلها التنظيمي غير ثابت، إذ تتميز بتسييرها الخاص وهي تابعة في تسييرها وتنظيمها إلى المديرية العامة بالجزائر العاصمة تتميز باللامركزية وذلك يتجلي في نيابات المديريات

[1] -أم الرتم نور الدين: **سوسيولوجية الصحافة المكتوبة**، دار النجم الثاقب للنشر والتوزيع، سطيف، سنة 2010، ص 49.

الكائنة في هيكلها التنظيمي تضم 318 عامل وتؤمن 272993 مؤمن اجتماعي تسعي هذه الأخيرة إلى تغطية الأخطار الاجتماعية والمهنية لكل الفئات من جهة وضمان الوقاية اللازمة من جهة أخرى المرض، العجز، الأمومة، الوفاة، الطفولة، حوادث العمل، والأمراض المهنية، تعويض نفقات العلاج، ولا تقف عند هذا الحد، تمنح كذلك مزايا متنوعة وإعانات مختلفة والمنح العائلية والمدرسية ومختلف المنح الأخرى المضمونة، ويتميز الضمان الاجتماعي باللامركزية والتسيير الديمقراطي للصناديق والإعانات الممنوحة للمؤمنين وكذا رفع كفاءة العاملين والتدعيم الدائم للامركزية في اتخاذ القرارات ثم تحسين نوعية الخدمات المقدمة وتعميمها على كل البلديات وتدعيم النشاط الصحي والاجتماعي والعائلي وكمساهمة من الضمان الاجتماعي في تلبية الاحتياجات الصحية للعمال وعائلاتهم.

2- المجال الزمني:

هو الوقت الذي استغرقته الدراسة، حيث بلغت مدة الدراسة 30 يوما مرت بعدة زيارات إلى المؤسسة كانت عبر مراحل مختلفة وتنقسم هذه المراحل ا إلى ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: قمنا بزيارة استطلاعية إلى المؤسسة الضمان الاجتماعي "الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، بغرض الحصول على الإذن لإجراء التربص في المؤسسة وضبط مواعيد الدراسة بدأت الدراسة من يوم 16-02-2016 إلى غاية 17-03-2016

المرحلة الثانية: قمنا بجمع بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة إضافة إلى إجراء مقابلات مختلفة مع الموظفين قصد التواصل معهم حتى نستطيع تكوين فكرة على عينة بحثنا، بالإضافة إلى التعرف على عدد العاملين داخل المؤسسة والهيكل التنظيمي لها.

المرحلة الثالثة: تم توزيع الاستمارة في شكلها النهائي على عتبة بحثنا والتي قدرت ب 48 مبحوث ودامت مدة ثلاثة أيام.

3- المجال البشري:

هو عدد الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة، والعاملين المتواجدون بالمؤسسة، حيث تحتوي على 318 عامل موزعين على مصالح مختلفة منهم من هم إطارات سامية وإطارات وأعوان تحكم وتمثلت عينة البحث في 48 مفردة بنسبة 15%.

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة:

من المهم في أي بحث سوسيولوجي الاعتماد على منهج معين، يفرض نفسه حسب نوعية الدراسة والموضوع المتناول، ويسهل للباحث الطريق الذي يسير عليه ويعينه في الوصول إلى نتائج موضوعية وعلمية يمكن تعميمها، ومن خلال محاولة معرفتنا لمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار.

اعتمدنا على المنهج الوصفي لأنه من أكثر المناهج ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه ويعرف المنهج الوصفي[1] على أنه "المنهج الذي يهتم بدراسة ووصف المشكلات المتعلقة بمجالات الإنسانية والاجتماعية ويتم التعبير عنها كميا وذلك بوصف الظاهرة وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها"

ولكي نكون أكثر موضوعية وكي يؤدي المنهج الوصفي دوره فإننا استندنا إلى تحليل وتقسيم المعلومات لاستخلاص النتائج التي توصلنا إليها، إلى جانب ذلك تم الاعتماد على تقنيات المنهج الإحصائي من خلال تبويب البيانات المجمعة من الميدان، في جداول بيانية والتعليق عليها، وهذا ما يجعل دراستنا أكثر دقة ووضوح.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

هي مجموعة الأدوات التي تساهم بقدر كبير في الإطلاع والتحليل المعمق للظواهر المدروسة، وتساعد الباحث في جمع المعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة، وتشكل هذه الأدوات الركيزة الأساسية في البحوث الاجتماعية لأنها عبارة عن أداة وصل بين الباحث والمبحوثين، ومن أهم الأدوات التي تم استعمالها في موضوع الدراسة ما يلي:

الملاحظة:

إن أول أداة يستخدمها الباحث في دراسته هي الملاحظة لأنها تعتبر المرحلة الأولى من مراحل الدراسة لأنها تسعدنا في ملاحظة سلوك الأفراد، وفي دراستنا اعتمدنا على تقنية الملاحظة بالمشاركة وتعرف على أنها مشاركة الباحث مجتمع البحث الذي ينوي إجراء البحث فيه.[2]

ولقد أفادتنا في بحثنا و يظهر ذلك في:

---

[1] وائل عبد الرحمن وعيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار حامد للنشر والتوزيع الأردن، 2004، ص 48.

[2] –وجيه محجوب: أصول البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 2، الأردن، 2005، ص 176.

- ملاحظة طبيعة العمل الذي يمارسونه.
- ملاحظة مدى الاحترام المتبادل بين العمال.
- مدي انضباط العمال واحترام مواقيت العمل.
- تحديد مجتمع الدراسة.
- محاولة التأقلم مع مجتمع الدراسة.

المقابلة:

تعرف بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث أو شخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعي الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة[1]، استخدمت المقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية من أجل مصلحة عدد العمال والوسائل التكنولوجية.

الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة لجمع البيانات في البحوث الاجتماعية لأنها وسيلة فعالة، فهي تسهل الاتصال بعدد كبير من الأفراد في وقت قصير، وهي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة بطريقة موجهة، ويعرفها موريس أنجرس على أنها وسيلة وعملية تسهل للباحث الاتصال بعدد كبير من المبحوثين في مدة وجيزة عن طريق مساءلتها من أجل الحصول على أجوبة تتضمن توجهات في سلوكها.[2]

ولتحقيق أهداف الدراسة والكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا لمعلومات في اتخاذ القرار.

مرت الاستمارة بعد خطوات قبل الوصول في شكلها النهائي، قمنا في البداية بانتقاء الأسئلة التي تخدم أهداف البحث وعرضها على الأستاذ المشرف، لإبداء رأيه على طريقة صياغتها وبعد الموافقة المبدئية عليها، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين لها حيث تمت إعادة صياغتها والتقليل من عدد الأسئلة التي بلغ عددها 36 سؤالا كانت غالبيتها مكررة بصيغ مختلفة، وفي الأخير تم تعديلها ووضعها في شكلها النهائي والنزول بها إلى الميدان مكونة من 31 سؤالا موزعة على ثلاثة محاور:

[1] -إبراهيم البيومي غانم: **علم اجتماع التنظيم**، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 99.

[2]- mou ric angres: initiation pratique de la méthodologie de décences humaines DEC,INC, Québec, 1996, p 146.

المحور الأول: يضم 06 أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية من حيث (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الوضعية المهنية، الأقدمية)

المحور الثاني: يضم 13 سؤال حول فرضية مساهمة استخدام نظم المعلومات في اختيار البديل الأنسب.

المحور الثالث: يضم 12 سؤال مساهمة استخدام شبكة الانترانت في فعالية اتخاذ القرار.

رابعا: الأساليب الإحصائية:

يتم تفريغ بيانات الاستمارة وتكميمها وجدولتها وذلك باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لحساب النسب المؤوية، واعتمدنا على الجداول البسيطة، وقد استخدمنا في هذا البحث أسلوبين:

-أسلوب كمي لوصف الظاهرة رقميا.

-أسلوب كيفي لوصف الظاهرة وتحليل البيانات وتفسيرها السوسيولوجي للوصول إلى النتائج.

خامسا: العينة كيفية اختيارها وخصائصها:

يمثل المجتمع الأصلي للدراسة في المجال البشري لمؤسسة الضمان الاجتماعي 318 عامل اخترنا 48 عامل كعينة باعتبارها حجر الأساس للبحث الأمبريقي والسوسيولوجي، وهي نماذج مصغرة من المجتمع الكلي بغية دراستها.

كيفية اختيارها:

لقد طبقت الدراسة الراهنة في جانبها الأمبريقي، العينة الطبقية العشوائية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي على اعتبارها تتناول كل مفردات العينة وأخذنا نسبة 15% من المجتمع الكلي، بلغ عدد مفرداتها 48 عامل، وتعرف العينة الطبقية على أنها تستخدم عندما يكون أفراد المجتمع الأصلي غير متجانس، حيث يتم تقسمه إلى طبقات كل طبقة تشترك في خاصية معينة[1]،

وتم اختيار العينة الطبقية العشوائية بالطريقة التالية :

[1] -محمد داوي، محمد بوفاتح: **منهجية البحوث العلمية والرسائل الجامعية**، دار المكتبة الأوراسية، الجزائر، 2007، ص ص61-62.

$$\frac{\text{العدد الكلي للعينة المختارة} \times \text{العدد المختار من كل فئة}}{\text{العدد الإجمالي للمجتمع الكلي}}$$

$$\frac{15 \times 318}{100} = 48$$

$$\frac{756 \times 48}{318} = 23 \qquad \frac{157 \times 48}{318} = 24 \qquad \frac{05 \times 48}{318} = 01$$

خصائص العينة

الجدول 01 :يمثل جنس أفراد العينة:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
ذكر	21	% 44
أنثى	27	% 56
المجموع	48	% 100

يوضح الجدول خصائص المبحوثين وفقا لمتغير الجنس ويلاحظ فيه أن:

- نسبة 56% من مجموع أفراد العينة إناث.
- نسبة 44%. من مجوع أفراد العينة ذكور.

من خلال المعطيات يتبين أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تعتمد على الجنسين، أما نسبة الإناث مرتفعة راجع للتحول الذي يشهده المجتمع الجزائري وانفتاحه على ثقافات المجتمعات الأخرى، حيث لم يعد يقتصر عمل المرأة على التعليم كما أن المؤسسة تتميز مديرياتها بالوظائف الإدارية يشترط فقط التأهيل المهني والكفاءة المهنية بالإضافة أن هذه الوظائف لا تحتاج إلى قدرات بدنية.

الجدول 02 :يمثل سن أفراد العينة:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
من 20 سنة إلى 40 سنة	30	% 63
من 41 سنة إلى 61 سنة	17	% 37
المجموع	48	% 100

من خلال المعطيات الكمية التي جاءت في الجدول رقم (02) الذي يحدد لنا عامل السن نلاحظ تقارب نسبة الأعمار:

-نسبة 63% من مجموع أفراد العينة تنحصر أعمارهم ما بين الفئة العمرية (20-40) سنة.

-نسبة 37% من مجموع أفراد العينة تنحصر أعمارهم ما بين الفئة العمرية (41-61) سنة.

وهذا راجع إلى سياسة التوظيف التي تعتمدها المؤسسة من أجل جلب كفاءات وخبرات جديدة لهذا نجد إن نسبة الشباب ترتفع، لكنها في نفس الوقت تحافظ على العمال الذين لديهم أقدميه وذلك لاعتبارات عديدة من بينها لخبرة والكفاءة.

الجدول 03: يمثل المستوى التعليمي:

العينة / التكرار	التكرار	النسبة
متوسط	01	%2
ثانوي	13	%27
جامعي	34	%71
المجموع	48	%100

من خلال البيانات الميدانية الموجودة في الجدول 03 والمتمثلة بالمستوى التعليمي للأفراد العاملين في مجتمع البحث يتضح أن:

- نسبة 71% من مجموع أفراد العينة حاصلين على شهادات المستوى الجامعي .
- نسبة 27% من مجموع أفراد العينة لديهم المستوى الثانوي.
- نسبة 2% من مجموع أفراد العينة لديهم المستوى المتوسط.

نستنتج من التحليل السابق أن طبيعة العمل الإداري تفرض وجود فئة مؤهلة علميا ذات شهادات عالية تجعلهم أكثر قدرة على التحكم واستعمال تكنولوجيات جديدة يمكن التعامل معها والمساهمة في اختيار بدائل من أجل اتخاذ قرارات صائبة.

الجدول 04 : يمثل الحالة الاجتماعية:

العينة / التكرار	التكرار	النسبة
متزوج (ة)	23	%49
غير متزوج (ة)	22	%45
مطلق (ة)	03	%6
أرمل (ة)	0	%0
المجموع	48	%100

يتضح من خلال الجدول 4 الذي يوضح الحالة الاجتماعية لدى المبحوثين أن:

- نسبة 49% من مجموع أفراد العينة متزوجين.
- نسبة 45%من مجموع أفراد العينة غير متزوجين.
- نسبة 6%من مجموع أفراد العينة مطلقين.
- أما حالات الأرامل قدرت بنسبة 0%.

من خلال ما سبق نستنتج أن معظمهم متزوجين وهذا يجعلهم مجبرين على ضرورة التمسك بالعمل لأنه مصدر رزقهم.

الجدول رقم :05 يمثل الوضعية المهنية:

العينة / التكرار	التكرار	النسبة
إطار سامي	**01**	**%2**
إطار	**24**	**%50**
عون تحكم	**23**	**%48**
المجموع	**48**	**100**

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول 05 الذي يوضح الوضعية المهنية نلاحظ أن:

-نسبة 50% من مجموع أفراد العينة هم إطارات.

-نسبة 48% من مجموع أفراد العينة أعوان تحكم.

-نسبة2% من مجموع أفراد العينة إطار سامي.

يتضح من خلال هذا التباين في النسب إلي طبيعة و نوع نشاط المؤسسة ،وهذا يبين أن المؤسسة تحتاج ألي عدد كبير من الإطارات يستطعون خدمة أكبر بالإضافة ألي المؤهل العلمي الذي يلعب دور مهم استعمال التكنولوجيا والتحكم فيها وتحقيق الأهداف المطلوبة.

الجدول رقم 06: يمثل الاقدمية:

العينة / التكرار	التكرار	النسبة
من سنة إلي 10سنوات	**18**	**%38**
من11سنة إلى 20سنة	**13**	**%27**
من21سنة إلى30سنة	**17**	**%35**
المجموع	**48**	**100**

يتبين لنا من خلال البيانات الواردة في الجدول 06 الذي يوضح لنا الاقدمية أن:

-نسبة 38% من مجموع ع أفراد العينة لديهم أقدميه أقل من عشر سنوات.

-نسبة 35% من مجموع أفراد العينة تتراوح أقدميتهم مابين 21سنة إلى 30سنة.

-نسبة 27% من مجموع أفراد العينة تتراوح أقدميتهم أقل من عشرون سنة.

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول ل نستنتج أن مؤسسة الضمان الاجتماعي لديهم أقدميه معتبرة في العمل ،وهذا راجع إلى الترقية المنتهجة في المؤسسة ،وهذا ماساهم في زيادة خبرتهم ومن خلال ملاحظتنا الواقعية للعمال داخل المؤسسة هناك تقارب كبير مابين الفئتين من حيث الاقدمية في العمل.

الفصل الرابع:
عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تعرضنا في افصل السابق إلى ترتيب وتصنيف وتكميم البيانات الخاصة بالعينة لهذا سنحاول في هذا الفصل تحليل النتائج المتعلقة بالفرضيات وتوضيح مدى الصدق الإمبريقي لهذه الدراسة.

أولا: عرض وتحليل البيانات الدراسة:

المحور الأول: تساهم نظم المعلومات في اختيار البديل الأنسب:

الجدول (07) :يمثل الحرص على اتخاذ القرار بتوفر جميع المعلومات حول المشكلة:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	38	%80
لا	10	%10
المجموع	48	%100

من خلال الجدول رقم 07 الذي يمثل الحرص على اتخاذ القرار بتوفر جميع المعلومات حول المشكلة واتضح لنا من إجابات أفراد العينة أن نسبة 80% من أفراد العينة أجابوا أن عملية اتخاذ تكون بتوفر جميع المعلومات حول المشكلة، بينما أفراد العينة أجابوا (لا) كانت نسبتهم 10% من البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه يظهر لنا اتخاذ القرار هو عملية إدارية وجوهرية في أي مؤسسة، واتخاذه لا يكون من عدم وإنما بالاعتماد على توفر جميع المعلومات حول المشكلة وهذا ما أقره أفراد العينة في الإجابة.

الجدول (08): يوضح امتلاك المرؤوسين لكل المعلومات اللازمة لاختيار البديل المناسب :

العينة / التكرار	التكرار	النسبة
نعم	43	%90
لا	05	%10
المجموع	48	%100

نلاحظ من البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم (8) المتعلق بامتلاك المرؤوسين المعلومات اللازمة لاختيار البديل المناسب.

90% من مجتمع البحث يؤكدون أن المرؤوسين يملكون كل المعلومات اللازمة لاختبار البديل المناسب.

10% يؤكدون أن المرؤوسين لا يملكون كل المعلومات اللازمة لاختيار البديل المناسب ويرجع سبب إجابة المبحوثين على أن المرؤوسين يملكون المعلومات اللازمة لاختيار البديل المناسب، يعود ذلك إلى خبرتهم الوظيفية ومؤهلهم العلمي وأن لديهم القدرة على إصدار الإحكام في كيفية صنع القرار وهذا ما أكدته نظرية الاستراتيجيات العقلانية الحديثة لهانت وزملائه.

وهذا يقودنا إلى أن مؤسسه الضمان الاجتماعي تتبع في تسيرها نظام مشاركة المرؤوسين في عملية اختيار البديل واتخاذ القرار.

الجدول (09) : يمثل سريان المعلومات يساهم في معرفة الخيار الجيد:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	43	%90
لا	05	%10
المجموع	48	%100

من خلال الجدول رقم 09 وإجابة المبحوثين حول سريان المعلومات في معرفة الخيار الجيد، نجد أن بنسبة:

90% من مجموع أفراد العينة يرون أن سريان المعلومات وتوفرها يساهم في معرفة الخيار الجيد،

10% من مجموع أفراد العينة لا يرون أن سريان المعلومات وتوفرها يساهم في معرفة الخيار الجيد.

نلاحظ من خلال البيانات أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تعتمد في سياسة تسيرها على برنامج نظم المعلومات الذي يسهل عملية سيرها واسترجاع المعلومات وإيجاد الحلول في أقل وقت وسريانها الحسن وأن أغلبية المبحوثين تمكنهم من الإطلاع عليها وسهولة التعامل معه وهذا ما أكدته نظرية النسق الاجتماعي الفني التي أكدت على استعمال الحاسب الآلي ونظم المعلومات من أجل اختيار البديل المناسب.

الجدول (10) : يمثل عدم وجود نظام معلوماتي فعال بشكل خطر في مفاضلة بين البدائل:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	34	%72
لا	14	%28
المجموع	48	%100

من خلال قراءتنا الإحصائية للجدول 10 والذي يمثل عدم وجود نظام معلوماتي فعال بشكل خطر في مفاضلة بين البدائل تحصلنا على النتائج التالية:

72% يرون أن عدم وتود نظام معلوماتي فعال بشكل خطر في مفاضلة بين البدائل

28% يرون أنه لا يوجد خطر في عدم توفر نظام معلوماتي يساهم في المفاضلة بين البدائل.

نستنتج من النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون عدم وجود نظام معلوماتي بشكل خطر، لأن هذا النظام يعتبر العصب المحرك المؤسسة وباعتبار أن المؤسسة الضمان الاجتماعية مؤسسة خدماتي فهي تسعى إلى توفير أكبر قدر من رضا الزبون، والمتعاملين معها، كما أن لهذا النظام، دور فعال من خلال السرعة وتقليل من تكاليف المؤسسة، وإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة، كما ان للمستوى التعليمي دور فعال يساعد في كيفية التعامل مع هذه التكنولوجيا المتطورة وتوظيفها في كيفية اختيار ومفاضلة في البدائل.

الجدول (11) : أنواع نظم المعلومات المعتمدة في مؤسستكم:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	08	%16
لا	40	%84
المجموع	48	%100

من خلال قراءتنا الإحصائية للجدول (11) الذي يمثل أنواع المعلومات المعتمدة في المؤسسة تحصلنا على النتائج التالية:

84% من إجمالي مجتمع البحث يرون أن نظم المعلومات المعتمدة في المؤسسة من نظم معلومات ذات أساليب حديثة.

16% من إجمالي مجتمع البحث يرون أن نظم المعلومات المعتمدة في مؤسسة هي نظم معلومات ذات أساليب بسيطة.

يظهر من النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يرون أن نوع نظم المعلومات المعتمدة في المؤسسة ذات أساليب حديثة ويرجع سبب ذلك لمواكبة المؤسسة لتطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات، كما يعود أيضا إلى المستوى الوظيفي والتعليمي ومدى تكيف الفرد مع هذه التطورات التكنولوجية التي تحدث في مؤسسة وهذا ما تؤكده نظرية نسق الفني في الاعتماد على نظم المعلومات والحاسب الآلي في اتخاذ القرارات.

بينما الفئة الثانية أن هناك أساليب بسيطة فيمكن إرجاعها إلى الأقدمية العاملين واعتمادهم على أساليب تقليدية.

الجدول (12) يوضح توفر نظام المعلومات على البرامج التي تحتاجها لأداء عملك

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	38	%80
لا	04	%08
أحيانا	06	%12
المجموع	48	%100

من خلال البيانات الإحصائية المتحصل عليها من الجدول رقم (12) والذي يمثل توفير نظام المعلومات على البرامج التي تحتاجها لأداء عملك وتوصلنا إلى النتائج التالية:

80% من مجموع أفراد العينة يؤكدون أن نظام المعلومات يوفر البرامج التي يحتاجونها في أداء أعمالهم.

12% من مجموع أفراد العينة يرون أن أحيانا نظام المعلومات يوفر البرامج التي يحتاجونها في أداء أعمالهم.

06 % من مجموع أفراد العينة لا يرون نظام المعلومات يوفر البرامج التي يحتاجونها في أداء أعمالهم.

نستنتج من النتائج المتحصل عليها أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على أهمية وجود نظام معلوماتي داخل المؤسسة يوفر برنامج التي تحتاجون لأداء أعمالهم باعتباره أنه نظم فعال يساهم في تقليص الوقت وتخفيض التكاليف بالإضافة إلى تحسين أداء العاملين ومن خلال طرحنا بعض الأسئلة على أحد الموظفين مسؤول المصلحة المالية أكد أنه يساعده في وضع برنامج الأجور من خلال تصنيف حسب الدرجات والفئة الوظيفية كما أثبت أن الاعتماد على نظام تكنولوجي حديث يساهم اختصار الوقت عكس الّأساليب التقليدية أما الفئة الثانية والثالثة التي كانت إجابتهم بأحيانا ولا ربما يرجع سب ذلك إلى عدم تطلب وظائفهم على نظام معلومات يوفر البرامج التي يحتاجونها، لأن معظم أعمالهم بسيطة ومفهومة.

الجدول رقم (13) : يوضح إذا ما كان اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات يساهم في توفر المعلومات بشكل دقيق:

العينة / الاحتمال		التكرار		النسبة	
نعم	الدقة في النتائج	10	44	%23	%92
	مفاضلة بين البدائل	14		%32	
	توفر المعلومات بكم مناسب	20		%35	
لا	04			%8	
المجموع	48			%100	

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول الذي يوضح اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات يساهم في المساعدة على توفر المعلومات بشكل دقيق وتوصلنا إلى النتائج التالية

92% من مجتمع أفراد العينة يرون ان اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات ساعدهم في توفر المعلومات بشكل دقيق .

إذ نجد منهم نسبة 35 % يؤكدون على أنها تساهم في توفر المعلومات بكم مناسب في حين نجد ما نسبته 32% يؤكدون على انها تساعد في المفاضلة بين البدائل،في حين نجد 23 % من مجموع أفراد العينة يؤكدون على انها تساهم في دقة النتائج.

في المقابل نجد 8% من مجموع أفراد العينة يؤكدون على أن اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات لا يساعدهم على توفير المعلومات بشكل دقيق.

نلاحظ من خلال النتائج الإحصائية المتحصل عليها في الجدول رقم (13) أن معظم الأفراد يقرون بأن اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات ساعدهم في الحصول على المعلومات بشكل دقيق لأن لها مزايا كثيرة ومتنوعة، خاصة مع تنوع النشاطات الإدارية للمؤسسة وكثرة الوظائف والمهام وتعدد الأقسام داخلها.

في الأخير يمكن القول أن اعتماد المؤسسة على إستراتيجية متطورة تعتمد على وسائل ونظم تكنولوجية مختلفة ساعدها في المحافظة على مكانتها الاجتماعية وتأدية خدماتها على أكمل وجه واتخاذ قراراتها بدقة وعقلانية.

الجدول (14) : يوضح إذا ما كان نظم المعلومات يؤدي إلى إيجاد الحلول بأقل التكاليف:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	36	%75
لا	12	%25
المجموع	48	%100

من خلال قرائتنا لبيانات الجدول رقم (14) والمتعلق بأن استعمال نظم المعلومات يؤدي إلى إيجاد الحلول بأقل التكاليف حيث تتمثل إجابات الأفراد بما يلي:

75% من مجموع أفراد العينة يرؤن أن استعمال نظم المعلومات يؤدي إلى إيجاد الحلول بأقل التكاليف

25% من أفراد العينة لا يرؤن أن استعمال نظم المعلومات يؤدي إلى إيجاد الحلول بأقل التكاليف.

يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة يرون أن استعمال نظم المعلومات يساهم في إيجاد الحلول بأقل التكاليف وهذا ما يؤدي إلى اتخاذ القرار بأقل التكاليف وهذا يساعد في تسهيل عمل المؤسسة، وهذا ما أكدته إحصائيات الجدول السابق الذي بين اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات أدى إلى إيجاد حلول بأقل التكاليف، بعكس الفئة المتبقية التي ترى أن نظم المعلومات لا تساهم في إيجاد الحلول بأقل التكاليف، لهذا نرى أن نظرية نموذج الاستراتيجيات العقلانية لباين وزملائه أن عملية صنع القرار تتم بالاعتماد على قاعدة معلومات مناسبة ووجود اتساق منطقي في المعلومات من أجل أن تكون كل بدائل صنع القرار معروفة ومتاحة لصانع القرار وهذا يتضح من خلال تقليل التكاليف.

الجدول (15) : يوضح إذا ما كان توفر المعلومة يساعد في زيادة فعالية اختيار البديل الأنسب:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	42	%88
لا	06	%12
المجموع	48	%100

من خلال المعطيات الكمية في الجدول (15) والمتعلقة بتوفير المعلومة يساعد فعالية اختيار البديل الأنسب توصلنا إلى ما يلي:

88% من إجمالي مجتمع البحث يرون أن توفر المعلومة يساعد في فعالية اختيار البديل الأنسب

12% من إجمالي مجتمع البحث يرون أن توفر المعلومة لا يساعد في فعالية اختيار البديل الأنسب

من خلال الشواهد الإحصائية يتضح لنا ان مجمل المبحوثين يرون أن توفر المعلومة يساعد في اختيار البديل الأنسب بسرعة وذلك من خلال تخزينها ومعالجتها بسرعة كبيرة فتسهل على العامل استرجاعها واختيار البديل الأنسب لأن هذه المعلومات عبارة عن معطيات إلكترونية تابعة للنظم المعلومات التي تتواجد في الحسابات فهي لا تلزم العامل بالانتظار أو الملل لأنه يتعامل من ملفات الكترونية، فهي تساعد على اختيار بدائل صائبة وفعالة في الوقت المحدد والتعامل مع مختلف المشكلات وإيجاد الحلول لها وهذا ما تم تأكيده من رئيس مصلحة المستخدمين والأجور خاصة في وضع نظام الأجور.

أما الفئة المتبقية التي ترى أن ليس لها دور يرجع ذلك إلى عدم تكوين الأفراد في التعامل مع هذه النظم الخبيرة أو إن عملهم لا يتطلب ذلك.

الجدول (16) : يمثل ترميز المعلومات يساعد في تحديد نوع المشكلة:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	38	%79
لا	10	%21
المجموع	48	%100

من خلال النتائج الواردة في الجدول (16) الذي يتعلق بترميز المعلومات يساعد في تحديد نوع المشكلة

79 % من إجمالي مجتمع البحث موافقون أن ترميز المعلومات يساعد في تحديد نوع المشكلة

10% من إجمالي مجتمع البحث لا يرون أن ترميز المعلومات لا يساعد في تحديد نوع المشكلة .

وهذا ما يفسر ان ترميز المعلومات يدخل ضمن أولويات كل موظف وهذا لتسهيل عملية الرجوع إليها، كما أنها تحد من تكرار البيانات السبب الذي يساهم هو الأخر على توصل إلى سلبيات وإيجابيات كل بديل محتمل، بالإضافة بثها والوصول إليها بسرعة ودقة.

الجدول (17) : يوضح إذا ما كانت المعلومات التي تصلك ضرورية للاختيار الحل المناسب:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
ضروري جدا	41	%86
غير ضروري	07	%14
المجموع	48	%100

من خلال البيانات المبينة في الجدول (17) والتي تمثل كل المعلومات التي تصلك ضرورية للاختيار الحل المناسب نجد ان نسبة

86%من مجتمع البحث يرون أن كل المعلومات التي تصل ضرورية للاختيار الحل المناسب.

14% من مجتمع البحث لا يرون أن كل المعلومات التي تصل ضرورية للاختيار الحل المناسب.

نستنتج من الشواهد الإحصائية المدرجة في الجدول ان غالبية العمال يؤكدون ويرون أن المعلومات التي تصل مهمة وضرورية في اختيار الحل المناسب وتظهر أهميتها في اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات في عملها لأنها تسهل للعمال التحكم الجيد فيها، وتحسين أدائهم والتوصل إلى إيجاد الحلول في أقل وقت ممكن، وترجع كذلك إلى ضرورة تكثيف المعلومات لأن طبيعة نشاط المؤسسة تفرض ذلك ،لأنها عبارة عن منظمة اتصالية وشبكة معلوماتية تتعامل مع المعلومات بشكل كبير خاصة بما يتعلق بالبيئة الخارجية التي تتعامل معها المؤسسة مثل العملاء والشركاء وهذا ما يسمح لإيجاد واختيار الحلول المناسبة، وهذا ما يجعل القرار فعال وعليه يمكن القول في الأخير أن توفر المعلومات هو حجر الأساس لمختلف الوظائف والأنشطة الإدارية لان طبيعة المهام تتطلب زخم من المعلومات و البيانات.

الجدول (18) : يمثل مساعدة نظام المعلومات على توفير البدائل المناسبة لصنع القررا في المؤسسة:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	48	%100
لا	00	%00
المجموع	48	%100

يمثل الجدول رقم (18) بيانات متعلقة بمساعدة نظام المعلومات على توفير البدائل المناسبة لمنع القرار في المؤسسة اتضح أن:

نسبة 100% من مجتمع البحث يرون بأن نظم "نظام المعلومات" يساعد على توفير البدائل المناسبة لصنع القرار في المؤسسة، بينما لا نجد أي فرد من عينة ينفي ذلك.

من خلال النتائج أعلاه يتضح لنا أن مجمل المبحوثين يؤكدون على ضرورة وجود نظام المعلومات وأهميته في توفير البدائل المناسبة وخاصة أن المؤسسة تعتمد على نظم معلومات حديثه ومتطورة وهذا ما أكدته بيانات الجدول 11 وأيضا الجدول 15 الذي يوضح توفر المعلومة يساعد في فعالية اختيار البديل الأنسب.

وهذا يدل على الأهمية الإستراتيجية التي يكتسبها نظام المعلومات لما له فوائد على المؤسسة كما له دور في سهولة الاتصال وإعادة هندسة القرارات وترشيدها من خلال التغذية العكسية وهذا ما تم إثباته من طرف نظرية النظم التي نرى أن النظام مكون من أربعة عناصر

المدخلات وهي جميع الموارد التي تشكل المادة الأساسية والعمليات هي جميع العمليات التمويلية، المخرجات وهي النتائج المرتبة على العملية التمويلية وهي عبارة عن الخدمة وأخيرا التغذية العكسية وهي جميع المعلومات المتحصل وهي العنصر الأساسي لصنع القرار في المؤسسة.

الجدول (19) : يمثل إذا مكان تخزين البيانات وحفظ المعلومات يساعد في إيجاد الحل في أقل وقت:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	42	88
لا	06	12
المجموع	48	%100

من خلال البيانات الإحصائية التي يمثلها الجدول رقم (19) في تخزين البيانات وحفظ المعلومات يساعد في إيجاد الحل في أقل وقت إتضح أن

88% من مجتمع البحث يرون أن تخزين البيانات وحفظ المعلومات يساعد في إيجاد الحل في أقل وقت .

12% من مجتمع البحث يرون أن تخزين البيانات وحفظ المعلومات لايساعد في إيجاد الحل في أقل وقت .

إن هذا التبيان بين النسب راجع إلى أهمية تخزين البيانات وحفظ المعلومات والمساعدة في إيجاد الحل في أقل وقت بالإضافة إلى طبيعة عمل المؤسسة المعتمدة على الوسائل التكنولوجية والأنظمة مثل نظم المعلومات والشبكات الاتصالية، وهذا يستدعي منها تخزين البيانات وحفظها من أجل إيجاد الحلول والبدائل في أقل وقت ممكن وبما ان مؤسسة الضمان الاجتماعي مؤسسة خدماتي فهي تسعى إلى تلبية خدمات زبائنها وشركائها ومواجهة المشاكل التي في طريقها واتخاذ قرار عقلاني وصائب بتوفر بدائل وهذا ما تم تأكيده في الجدول 16 الذي يوضح ترميز المعلومة يساعد في تحديد نوع المشكلة .

من خلال هذا يمكن القول تخزين البيانات يساعد العامل في زيادة ثقته ومعرفته التامة بالمعلومة ومنعه من الوقوع في الخطأ، حيث يبقى مرتبط ببيانات صحيحة ودقيقة تساعده على إيجاد الحل المناسب في أقل وقت.

المحور الثاني: تساهم استخدام شبكة الانترنت في فعالية اتخاذ القرارر

الجدول رقم (20): يمثل نوع التكنولوجيا المستخدمة في مؤسستكم:

العينة / نوع التكنولوجيا	التكرار	النسبة %
بسيطة	8	%17
متوسطة	32	%66
معقدة	08	%17
المجموع	48	%100

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 20 والذي يمثل نوع التكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة نرى أن أفراد يتوزعون كالآتي:

66% من مجموع أفراد البحث يرون أن التكنولوجيا المستخدمة هي تكنولوجيا متوسطة 17% من مجموع أفراد البحث يرون أن تكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة هي تكنولوجيا بسيطة

17% من مجموع أفراد البحث يرون أن تكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة هي تكنولوجيا معقدة .

يتضح من خلال البيانات التالية أن غالبية المبحوثين يرون بأن نوع التكنولوجيا المستخدمة هي تكنولوجيا متوسطة، بمعنى أنها سهلة في تطبيقها وهذا راجع إلى أن لديهم خبرة كافية للتحكم فيها وهذا جعلهم يرون أن نوعية التكنولوجيا المستعملة هي تكنولوجيا متوسطة أما نسبة 17% الذي يرون بأنها بسيطة يرجع ذلك نوعية المهام الموكلة إليهم المتمثلة في حفظ الملفات وتخزينها، أما مجموع أفراد العينة الذين يعتبرون أنها معقدة يرجع ذلك إلى تعقيد الأعمال التي يزاولنها وعدم استفادتهم من التدريب سابقا وعدم تكيفهم مع نوعية التكنولوجيا

الجدول رقم (21):يمثل الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مختلف العمليات الادرارية :

العينة / نوع التكنولوجيا	التكرار	النسبة %
الهاتف	10	%20
الفاكس	8	%17
الأنترانت	30	%63
المجموع	48	%100

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 21 الذي يوضح الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مختلف العمليات الإدارية حيث نجد نسبة.

63% من مجموع أفراد البحث يؤكدون نوع التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة من شبكة الأنترانت

20% من مجموع البحث يرون أن نوع التكنولوجيا السائدة هي الهاتف

17% من مجموع أفراد البحث يرون أن الوسيلة التكنولوجية المستعملة في المؤسسة هي الفاكس .

هذا التباين في النسب راجع إلى أهمية الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة بالنسبة لموظفيها، حيث نرى أغلبية المبحوثين يعتمدون على شبكة الانترانت من أجل الاتصال فيما بينهم ونقل المعلومات بين مستويات الإدارية، بالإضافة إلى أن بعض العمال ودرجة مستواهم الإداري يتطلب منهم الاعتماد على هذه الشبكة لأنها تساعد في تبادل الآراء والأفكار المتعلقة بالعمل وتنسيق بين وحدات التنظيم، أما عندا يكون الاتصال عن طريق الهاتف فيكون من أجل الاتصال فيما بينهم، وهذا راجع إلى أنه في كل مكتب يوجد هاتف ثابت كما أن المؤسسة تحتاج إليه في حالة الطوارئ مثل تعطل جهاز الكمبيوتر، أما فيما يخص الفاكس فيتم استعماله في حالة التعامل مع مؤسسات أخرى من أجل التواصل الخارجي.

الجدول رقم (22): يوضح ضرورة الشبكة الداخلية "الأنترانت" داخل المؤسسة:

العينة / الاحتمال		التكرار		النسبة %	
نعم	تبادل المعلومات	20	37	%41	%77
	تسهيل الاتصال بين الموظفين	17		%35	
لا	11			%23	
المجموع	48			%100	

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 الذي يوضح ضرورة وجود شبكة الداخلية "الأنترانت" داخل المؤسسة إذ نجد نسبة:

77% من مجتمع أفراد البحث يؤكدون على أهمية وضرورة وجود شبكة الأنتنرت داخل المؤسسة .

نجد منه نسبة 41% منهم يؤكدون على أنها تساعد في تبادل المعلومات في حين نجد ما نسبته 35% يؤكدون على أنها تساهم في تسهيل الاتصال بين الموظفين.

في المقابل نجد 23% من مجموع أفراد يؤكدون بعدم ضرورة وجود شبكة داخلية

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (22) أن معظم مجتمع أفراد البحث يقرون أن اعتمدا المؤسسة على شبكة الانترانت ساعدهم في تبادل المعلومات وتسهيل الوصول إليها بواسطة التقنيات الحديثة وسرعة التنفيذ وذلك لما تتميز بيه الشبكة الداخلية "الانترانت" من سرعة تدفق المعلومات واستغلال الوقت في عملية البحث ويسهل على الموظف اتخاذ القرار بأريحية ودقة في عمله وتسهيل الاتصال بين الموظفين وتبادل الآراء وهذا ما تم التأكيد عليه في الجدول رقم (21)، كما أن لهذه الشبكة دور في تطوير مهارات الموظفين والتكيف معها وعدم الشعور بالملل أثناء تأدية عملهم وهذا ما أكدته دراسة لمين علومي لأثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية من خلال النتيجة التي توصل فيها إلى أن تقنيات الحديثة تلعب دور مهم في تحسين مهارات المورد البشري لما تتميز به من دقة وسرعة، أما بقية المبحوثين التي كانت إجاباتهم ب لا فيرجع سبب ذلك إلي صعوبة التعامل مع هذه الوسيلة أو أن العمل لا يتطلب الاعتماد.

الجدول رقم (23): يمثل اعتماد المؤسسة على شبكة الأنترانت في اتخاذ القرار بشكل كبير:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة %
نعم	39	%81
لا	09	%19
المجموع	48	%100

يوضح الجدول رقم (23) اعتماد المؤسسة على شبكة الانترانت في اتخاذ القرار بشكل كبير حيث نجد نسبة: 81% من مجتمع البحث يرون أن اعتماد المؤسسة على شبكة الانترانت له دور كبير في اتخاذ القرار بشكل كبير 19% من مجتمع البحث يرون أن اعتماد المؤسسة على شبكة الانترانت له دور في اتخاذ القرار بشكل كبير يظهر من خلال الشواهد الإحصائية أن غالبية المبحوثين يؤكدون على أن شبكة الانترانت تساعد على عملية تبادل المعلومات وتسهيل عملية الاتصال بين الموظفين خاصة في مجال العمل وما يتعلق باتخاذ القرار داخل المؤسسة وذلك لما لها من مزايا تتمثل في تقليص الوقت من أجل الوصول للمعلومات واختيار بدائل جيدة تساعد في اتخاذ القرار كما أنها تساهم في تبادل الأفكار في مختلف المجالات

الجدول رقم (24): يمثل مساهمة شبكة الانترانت العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار:

الاحتمال / العينة		التكرار		النسبة %	
نعم	يسهل عملية صنع القرار	12		%25	
	إيجاد الحلول في أقل وقت	12	30	%25	%62
	ترشيد القرارات	06		%12	
لا		06		%13	
أحيانا		12		%25	
المجموع		48		%100	

من خلال الجدول رقم (24) الذي يمثل مساهمة شبكة الانترانت العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار يظهر أن نسبة:

62% من إجمالي مجتمع البحث يؤكدون على أن شبكة الانترانت تساهم في مشاركة العالمين في اتخاذ القرار، إذ نجد أن نسبة 25%منهم يرون أنها تسهل عملية صنع القرار في حين نجد ما نسبته 25% يؤكدون على أنها تساعدهم في إيجاد الحلول في أقل وقت بينما نسبة 12% يقرون أنها تساعدهم في ترشيد القرارات.

في المقابل نجد 25% من مجموع أفراد العينة يرون أن شبكة الانترانت أحيانا تساعدهم في مشاركتهم في اتخاذ القرار.

ونجد نسبة 13% من إجمالي مجتمع البحث لا يرون أن شبكة الانترانت تساهم في مشاركتهم لاتخاذ القرار.

هذا التباين في النسب راجع إلى أهمية شبكة الانترانت في المؤسسة وأهمية مشاركة العاملين في اتخاذ القرار من خلال سرعة نقل المعلومات والبيانات بين المستويات الإدارية، وهذا ما وجدناه في الجدول رقم (23) الذي يوضح اعتماد المؤسسة على شبكة الإدارية، في اتخاذ القرار بشكل كبير، ويتضح لنا أنه كلما كان هناك استعمال كبير في اتخاذ القرار كلما تمكن العاملون من المشاركة في اتخاذ القرار لأنها تمكن العامل من الاطلاع والإلمام بكل تفصيل المشكلة ومعرفة البدائل من اقتراحات العاملين. وهذا ما يتيح لمتخذ القرار من اختيار الحل الأنسب الذي يحقق منفعة للمؤسسة، ويساهم في مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وهذا ما أكدته نظرية

مشاركة المرؤوسين "للفروم ويتون" حيث يرى أن إستراتيجية مع القرارات الإدارية تتباين حسب مدى مشاركة المرؤوسين في صنعها بالإضافة إلى نظرية نموذج العاملين "لسكوت وبروس" الذي يرى أن إستراتيجية المشاركة في صنع القرار تعتمد على الاستعانة بنصائح الآخرين ومساعدتهم في جمع المعلومات ووضع البدائل وتقييمها كما أن لهذه الإستراتيجية أهمية في المنظمات لان عملية صنع القرار تكون ضمن مجهود جماعي وليس فردي خالص.

الجدول رقم (25): يمثل مساعدة شبكة الانترانت العاملين بتشخيص البيانات لتسهيل عملية صنع القرار:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة %
نعم	38	%79
لا	10	%21
المجموع	48	%100

يوضح الجدول رقم (25) مساعدة شبكة الانترانت العاملين بتشخيص البيانات لتسهيل عملية صنع القرار والبيانات التالية تظهر أن:

79% من إجمالي مجتمع البحث يرون أن شبكة الانترانت تساعدهم في تشخيص البيانات لتسهيل صنع القرار.

21% من إجمالي مجتمع البحث يون أن شبكة الانترانت تساعدهم في تشخيص البيانات لتسهيل صنع القرار

من خلال البيانات الإحصائية يظهر أن أغلبية المبحوثين يرون أنها تساعدهم في تشخيص البيانات وتسهيل مهمة صنع القرار لأنها تساعدهم في نقل المعلومات بين المستويات الإدارية وتقليص الوقت والقضاء على البيروقراطية والوسائل التقليدية والمساعدة في الاطلاع على المعلومات وتبادل الآراء والأفكار وهذا ما يظهر في بيانات الدول (22) ويمكن القول في الأخير أن شبكة الانترانت تعتبر المرجعية التي ينطلق منها العامل لتشخيص البيانات لصنع القرار أما نسبة 21% من إجمالي المجتمع الذي يرون أنها لا تساعدهم ترجع إلى عدة أسباب تظهر في المستوى التعليمي والفئة الوظيفية وطبيعة العمل.

الجدول رقم (26): يمثل مساهمة شبكة الانترانت في مناقشة القرارات التي يتم اتخاذها:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة %
نعم	37	%77
لا	11	%23
المجموع	48	%100

من خلال البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول (26) الذي يمثل مساهمة شبكة الانترانت في مناقشة القرارات التي يتم اتخاذها ويتضح لنا من النسب التالية أن:

77% من إجمالي مجتمع البحث يؤكدون أن شبكة الانترانت تساهم في مناقشة القرارات التي يتم اتخاذها.

23% من إجمالي مجتمع البحث يؤكدون أن شبكة الانترانت لا تساهم في مناقشة القرارات التي يتم اتخاذها

من خلال النتائج نرى أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن شبكة الانترانت تساهم في مناقشة القرارات التي يتم اتخاذها أي نقلها بين جميع المستويات ويكون للعالمين الحق في الاطلاع عليها وإعطاء آرائهم من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة خاصة القرارات المهمة والإستراتيجية في المؤسسة ويرجع هذا إلى أن مؤسسة تستقطب عدد كبير من الموظفين لمساهمة في وضع خطط واستراتيجيات ومناقشة القرارات وكذلك عامل المستوى التعليمي حيث يمثل عدد العاملين للحاملين الشهادات الجامعية 71% من إجمالي مجتمع البحث.

الجدول رقم (27): يمثل مساهمة الشبكة الداخلية "الانترانت" في المحافظة على البيانات:

العينة / الاحتمال		التكرار		النسبة %	
نعم	مساعدة العمال في الاطلاع	10	%35	%27	%73
	نقص التكاليف	12		%25	
	جودة القرارات	13		%27	
لا		13		%27	
		48		%100	

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول (27) الذي يمثل مساهمة الشبكة الداخلية "الانترانت" في المحافظة على البيانات حيث تظهر لما الإحصاءات التالي ما يلي:

73% من أفراد مجتمع البحث يرون أن شبكة الانترانت تساعدهم في جودة القرارات، بينما 25% ترى أن تساعد في تخفيض التكاليف ونسبة 21% أقروا أنها تساعدهم في الاطلاع عليه.

في مقابل نجد 27% من مجتمع البحث أفراد العينة لا يرون أن شبكة الانترانت تساهم في المحافظة على البيانات يظهر لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول (27) أن عملية الأفراد يقرون أن شبكة الانترانت تساهم في المحافظة على البيانات وتبادلها بين العاملين كما أنها تساهم في تخزين المعلومات واسترجاعها واختصار الوقت وإيجاد الحلول في أقل وقت.

الجدول رقم (28): مساهمة الشبكة الداخلية "الانترانت" في نقل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية لسهولة تنفيذ القرار:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة %
دائما	23	%48
غالبا	16	%32
أحيانا	10	%20
المجموع	48	%100

من خلال قراءتنا الجدول رقم (28) والمتعلق بمساهمة الشبكة الداخلية "الانترانت" في نقل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية لسهولة تنفيذ القرار واتضح من إجابات أفراد العينة ما يلي:

أن نسبة 48% من أفراد العينة يرون أن شبكة الانترانت دائما تساعدهم على نقل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية لسهولة تنفيذ القرار.

نسبة 32% من أفراد العينة يرون أن شبكة الانترانت غالبا ما تساعدهم على نقل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية لسهولة تنفيذ القرار.

نسبة 20% من أفراد العينة يرون أن شبكة الانترانت أحيانا ما تساعدهم على نقل المعلومات من مختلف المستويات الإدارية لسهولة تنفيذ القرار، من خلال ملاحظتنا لميدان الدراسة اتضح لنا أن شبكة الانترانت وجودها ضروري داخل المؤسسة لأنها تساعد على نقل المعلومات وتبادلها ونقلها من المستويات مما يساهم في تخفيض التكاليف، وتقليص الوقت ومناقشة بعض الآراء من العاملين وتظهر أهمية وجودها من خلال بيانات الجدول 22 الذي يوضح أهميتها داخل المؤسسة.

الجدول رقم (29): تساعد الشبكة الداخلية " الانترانت" في حصولك على المعلومات في وقتها المناسب:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة %
نعم	38	%79
لا	10	%21
المجموع	48	%100

يظهر لنا من البيانات الإحصائية لجدول (29) الذي يوضح تساعد الشبكة الداخلية " الانترانت" في حصولك على المعلومات في وقتها المناسب يتبين لنا أن:

نسبة 79% من أفراد مجتمع البحث يؤكدون على أن شبكة الانترانت تساهم في الحصول على المعلومات في وقتها المناسب.

نسبة 21% من مجتمع أفراد البحث يرون أن شبكة الانترنت لا تساهم في الحصول على المعلومات في وقتها المناسب.

نستنتج من البيانات المتحصل عليها أن أغلبية المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم وهذا يرجع قدرة الأشخاص العاملين في التعامل ووصول المعلومات في وقتها المناسب بالإضافة إلى أن المستوى التعليمي يلعب دور في ذلك بالإضافة إلى خبرة المهنة داخل المؤسسة وكلما كان هناك استعمال كبير لها سهلت في الحصول على المعلومات في وقتها.

الجدول رقم 30: يمثل دور شبكة الانترانت في تسهيل مهمة اتخاذ القرار:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	42	%88
لا	06	%12
المجموع	48	%100

نلاحظ من خلال البيانات الاحصائية الواردة في جدول رقم 30 الذي يمثل مساعدة شبكة الانترانت في تسهيل مهمة اتخاذ القرار، يظهر أن:

- نسبة 88% من إجمالي مجتمع البحث يرون أن شبكة الانترانت تساعدهم في تسهيل مهمة اتخاذ القرار.
- نسبة 12% من إجمالي مجتمع البحث لا يرون أن شبكة الانترانت تساعدهم في تسهيل مهمة اتخاذ القرار.

تبين الإحصائيات أعلاه أن اغلبية المبحوثين يرون أن شبكة الانترانت لها دور مهم في تسهيل اتخاذ القرار و هذا يدل على المؤسسة تعتمد في تسيير أنشطتها على تكنولوجيا متطورة تساعدها في تبادل المعلومات و اقتراح البدائل و هذا ما تم تأكيده من خلال الجدول رقم 25 الذي يرى ان شبكة الانترانت تساهم في مناقشة القرارات و الجدول رقم 26 الذي يؤكد على مساعدة شبكة الانترانت على سرعة الانجاز في اتخاذ القرار.

الجدول رقم 31: يمثل مساعدة شبكة الانترانت في سرعة الانجاز لاتخاذ القرارات الطارئة:

العينة / الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	40	%84
لا	00	%00
أحيانا	08	%16
المجموع	48	%100

تبين البيانات الإحصائية في الجدول رقم 31 الذي يمثل مساعدة شبكة الانترانت في سرعة الانجاز لاتخاذ القرارات الطارئة، حيث نجد أن نسبة:

- 84% من إجمالي مجتمع البحث يؤكدون على مساعدة شبكة الانترانت في سرعة الانجاز لاتخاذ القرارات الطارئة.

- 16% من إجمال مجتمع البحث يرون أنها أحيانا تساعد شبكة الانترانت في سرعة الانجاز لاتخاذ القرارات الطارئة.

من خلال البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية المبحوثين يؤكدون مساعدة شبكة الانترانت في انجاز واتخاذ القرارات الطارئة من خلال سرعة نقل البيانات والمعلومات بين المستويات الإدارية وتوفير المعلومات المطلوبة في الوقت المحدد وهذا بدوره يساهم في أيجاد الحلول لاتخاذ القرارات المستعجلة،وهذا ماتم تأكيده في الجداول السابقة

ثانيا:نتائج الدراسة:

1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

بالاستناد إلي البيانات الميدانية المتعلقة بمؤشرات الفرضية الجزئية الأولى والمترجمة في أسئلة الاستمارة أتضح مايلي :

أكدت الشواهد الكمية التي تم الحصول عليها في المؤسسة التي هي محل الدراسة أن نسبة:

- 80% من مجموع أفراد العينة أكدوا أنه يتم الحرص على اتخاذ القرار بتوفر جميع المعلومات حول المشكلة باعتباره عملية إدارية جوهرية في أي مؤسسة.

- 90% من مجموع أفراد العينة أكدوا على أن المرؤوسين يملكون كل المعلومات اللازمة لاختيار البديل الأنسب ويرجع هذا إلي توفر جميع المعلومات .

- 90% من مجموع أفراد العينة أقروا أن سريان المعلومات وتوفرها يساهم في معرفة الخيار الجيد.

- 72% من مجموع أفراد العينة أن عدم وجود نظام معلوماتي فعال يشكل خطر في المفاضلة بين البدائل.

- 84% من مجموع أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات المعتمدة في المؤسسة هي نظم ذات أساليب حديثة.

- 80% من مجموع أفراد العينة أن نظام المعلومات يوفر التي يحتاجونها لأداء أعمالهم.

- 92% من مجموع أفراد العينة يقرون على أن اعتماد المؤسسة على نظم المعلومات يساهم في توفير المعلومات بشكل دقيق.

- 75% من مجموع أفراد العينة يؤكدون على أن استعمال نظم المعلومات يؤدي إلي إيجاد الحلول بأقل التكاليف.

- 88% من مجموع أفراد العينة يؤكدون أن توفر المعلومة يساعد في فعالية اختيار البديل الأنسب.

- 79% من مجموع أفراد العينة يرؤن أن ترميز المعلومات يساعد في تحديد نوع المشكلة .

- 86% من مجموع أفراد العينة يؤكدون أن كل المعلومات التي تصل مهمة وضرورية لاختيار.

- 100 % من مجموع أفراد العينة يقرون أن نظام المعلومات يساعدهم على توفير البدائل لصنع القرار.

- 88% من مجموع أفراد العينة يقرون أن تخزين وحفظ المعلومات يساعد في إيجاد الحل .

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة أعلاه يمكن القول بأن الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها:

"**يساهم استخدام نظم المعلومات في اختيار البديل الأنسب**"،ثبت صدقها الميداني

2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

بالرجوع إلى البيانات الميدانية المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية يتضح أن:

- 66% من مجموع أفراد العينة أكدوا على أن نوع التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة هي تكنولوجيا متوسطة

- 63% من مجموع أفراد العينة أكدوا أن أكثر الوسائل التكنولوجية المستعملة في مختلف العملية الإدارية هي الانترانت.

- 77% من مجموع أفراد العينة يؤكدون على ضرورة وجود شبكة داخلية (الانترانت) داخل المؤسسة.

- 81% من مجموع أفراد العينة يؤكدون على أهمية إعتماد المؤسسة على شبكة الانترانت في اتخاذ القرار بشكل كبير.

- 62% من مجموع أفراد العينة يرؤن أن شبكة الانترانت تساهم في مشاركتهم لاتخاذ القرار.

- 79% من مجموع أفراد العينة يؤكدون على أنها تساعدهم في تشخيص البيانات لتسهيل عملية صنع القرار.

- 77% من مجموع أفراد العينة يرؤن أن شبكة الانترانت تساهم في مناقشة القرارات التي يتم اتخاذها.

- 73% من مجموع أفراد العينة يؤكدون أن شبكة الانترانت تساهم في المحافظة على البيانات .

- 48% من مجموع أفراد العينة يرؤن أن الانترانت تساهم في نقل المعلومات بين المستويات الإدارية لسهولة تنفيذ القرار.

- 79% من مجموع أفراد العينة يؤكدون على أن شبكة الانترانت تساعد في الحصول على المعلومات في وقتها المناسب.

- 88% من مجموع أفراد العينة يؤكدون أن شبكة الانترانت لها دور في تسهيل مهمة اتخاذ القرار.

- 84% من مجموع أفراد العينة يؤكدون أن شبكة الانترانت لها دور في سرعة الانجاز لاتخاذ القرارات.

من خلال المعطيات الإحصائية سالفة الذكر، يمكن القول بأن الفرضية الجزئية الثانية والتي مفادها:

"**يساهم استخدام شبكة الانترانت في فعالية اتخاذ القرار**" ، ثبت صدقها الميداني.

ثالثا:نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

توصلت دراستنا الراهنة إلي جملة من النتائج الجزئية التي تتشابه في جوانب وتختلف في جوانب أخر مع ماتوصلت إليه الدراسات السابقة وفي هذا الإطار ،يتضح أننا توصلنا في دراستنا إلي أن نظم المعلومات تساهم في اختيار البديل الأنسب وهذا ماأكدته. **دراسة فتيحة س:**تتشابه مع نتائج دراستنا من خلال أنها توصلت ألي أن تكنولوجيا المعلومات دور مهم في تحصيل المعلومات وحفظها خلال تاريخ الإنسان الطويل ،وضرورة وجود شبكة معلوماتية في المؤسسة وأن تكنولوجيا المعلومات وتقنيتها الحديثة تقوم بتجميع وتحصيل المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها. و في نفس السياق نجد **دراسة بشير كاوجة** توصلت إلي نتائج التالية المتمثلة في التخطيط لإنشاء وتطوير البني التحتية التكنولوجية باعتبارها ضرورة ملحة على تقوية و تدعيم نظم المعلومات والاتصالات المساهمة في تحسين الاتصال الداخلي،وكذلك نجد **دراسة لمين علوطي** إ تفقت مع دراستنا حيث توصلت إلي أن نظم المعلومات تساهم في تفعيل المؤسسة وتقليص الوقت والجهد بنسبة للفرد.

وتوصلت أيضا دراستنا إلي أن شبكة الانترانت تساهم في فعالية اتخاذ القرار وهذا ماأكدته **دراسة سليم كفان** أن الاتصال الفعال له دور كبير وضروري في المؤسسة خاصة في مجال إنجاح القرارات التنظيمية وان الاتصال التنظيمي الفعال له دور في ترشيد وتفعيل القرارات،وكذلك نجد **دراسة دارين سوايغ** والتي أكدت على أن الاتصال الهادف له تأثير على عملية اتخاذ القرار.

في المقابل اختلفت نتائج دراستنا مع الدراسات الاخري المتبقية **دراسة مراد رايس ،دراسة فريد بونخلة** ويرجع هذا الاختلاف والتباين في النتائج إلي عدة عوامل من بينها اختلاف الإبعاد المكانية و الزمنية واختلاف نوع العينة المستعملة وخصائصها

ثالثا: النتيجة العامة للدراسة:

بما أن الفرضية الجزئية الأولى والثانية والتي مفادهما:"**يساهم استخدام نظم المعلومات في اختيار البديل الأنسب**" ، "**يساهم استخدام شبكة الانترانت في فعالية اتخاذ القرار**" تبث صدقهما الامبريقي، إضافة إلى إتفاق بعض نتائج دراستنا الراهنة مع بعض نتائج الدراسات السابقة، يمكن القول بأن الفرضية العامة والتي مفادها:"**تساهم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار**"، ذات سند واقعي.

خاتمة

خاتمة:

عالجت الدراسة الراهنة جملة من القضايا التي تشخص تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار، في ضوء أبعادها المتمثلة أساسا في الانترانت، ونظم المعلومات كمحددات لتكنولوجيا المعلومات،واختيار البديل الأنسب ،فعالية اتخاذ القرار ، كمكونات لاتخاذ القرار.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ذات الأهمية البالغة والتي مفادها:

- تساهم نظم المعلومات في اختيار البديل الأنسب

-تساهم شبكة الانترانت في فعالية اتخاذ القرار

على هذا الأساس يبدوا جليا أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في اتخاذ القرار وهذا ما أوضحته المعطيات والشواهد الكمية الواردة في الفصل الميداني للدراسة،و من خلال هذه النتائج التي تم التوصل إليها والتي تعد كإضافة للتراث النظري حول موضوع تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار ، إلا أن هذا الموضوع يبقى يثير الكثير من الجدل والسجال على المسوى النظري والتطبيقي في العديد من الدوائر العلمية والبحثية نتيجة لحداثته من جهة ولأهميته في تطوير المؤسسة واستمرارها من جهة أخرى.

من خلال دراستنا لا ندعي علما أننا أحاطنا بجميع جوانبه،لكن على الاقل نكون قد غطينا بعض جوانبه المعرفية ،وعلى هذا الاساس تبقى الدراسة في هذا الموضوع قائمة ومستمرة في ظل تعددالاطر النظرية للبناءات المنهجية والدلالات المكانية والسياقات الاجتماعية .

وفي النهاية يمكن طرح السؤال الإستشرافي التالي و نأمل أن يكون انطلاقة لبحوث أخري "**إلى أي مدى يمكن أن تساهم الإدارة الالكترونية في سريان المعلومات الجيد وتفعيل عملية صنع القرار؟**

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا:المراجع باللغة العربية:

1- أم الرتم نور الدين:سوسيولوجيا الصحافة المكتوبة دار النجم الثاقب للنشر والتوزيع سطيف2010

2- أحمد ماهر:مبادئ الإدارة بين العلم والمهارة الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية.

3- إبراهيم البيومي غانم :علم الاجتماع التنظيم دار غريب للنشر والتوزيع القاهرة 2007

4- السعيد إبراهيم المذكور:تدريب وتنمية الموارد البشرية ومرافق المعلومات دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر مصر 2012

5- السيد الحسني:علم اجتماع التنظيم دار التضامن للطباعة القاهرة 1994

6- تعلب سيد صابر :نظم دعم اتخاذالقرارات الإدارية،دارالفكر للنشر والتوزيع ط1 ،عمان2011

7- حريمي كوردي:الخطوات العشر لاتخاذ القرار دار الفاروق للاستثمارات الثقافية ط01عمان2008

8- جمال الدين مرسي ثابت عبد الرحمان إدريس:السلوك لتنظيمي النظريات ونماذج التطبيق العملي لإدارة السلوك في المنظمة الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع عمان 2005

9- خليل محمد الحسن الشماع وكاظم خيضرحمود:نظرية المنظمة دار المسيرة ط1عمان.2000

10- سليم الحسينية:نظم المعلومات الإدارية إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية مؤسسة الوراق ط 3عمان2006

11- طاهر الكلالدة:القيادة الإدارية دار زهران للنشر والتوزيع عمان الأردن 1979

12- طارق طه:إدارة البنوك والتكنولوجيا دار الجامعية الجديدة مصر2006

13- عبد الغفار الحنفي:السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد المكتب العربي الحديث للنشر مصر1993

14- على السلمي:تطور الفكر التنظيمي وكالة المطبوعات الكويت1980

15- عبد الحميد بهجت القايد:إدارة الإنتاج مكتبة عين شمس مصر1997

16- عبد الحافظ سلامة وسعد الدايل:مدخل إلي تكنولوجيا التعليم الخريجي الرياض2008

17- عادل الحسن:الإدارة مدخل الحالات الدار الجامعية للطباعة والنشر الاسكندرية1992

18- عبد الله عبد العزيز:استخدام تقنيات المعلومات والحاسب في التعليم الأساسي مكتب التربية العربي لدول الخليج الرياض 2002

19- عماد الصباغ:نظام المعلومات ماهيتها مكوناتها دار الثقافة والتوزيع عمان 2000

20- عامر الفندلجي:نظام المعلومات ودوره في خدمة المستفيدين مكتبة الادراة عمان1988

21- عبد الباري درة محفوظ جودة:الأساسيات في الإدارة المعاصرة منحنى نظامي دار وائل للنشر ط2 عمان 2010

22- عبد الله محمد عبد الراحمان:إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية دار المعرفة للنشر والتوزيع مصر 2009

23- عمر الهمشري:الإدارة الحديثة ومركز المعلومات مؤسسة الرؤى عمان 2000

24- فريد كورتل وإلهام بوغليظة:الاتصال واتخاذ القرارات دار الكنوز ط1 عمان 2010

25- فاتن عوض:القيادة و الإشراف الإداري دار أسامة للنشر و التوزيع ط1 عمان 2009

26- فيصل عبد الأمير:الصحافة الالكترونية في الوطن العربي دار الشروق للنشر والتوزيع عمان 2005

27- فاروق مداس:التنظيم وعلاقات العمل دار المدني الجزائر 2000

28- محمد علي محمد:البيروقراطية الحديثة دار الكتب الجامعية الإسكندرية 1975

29- محمد الجوهري وآخرون:التغير الاجتماعي دار المعرفة الجامعية مصر 1995

30-محمد علي محمد:علم اجتماع التنظيم دار المعرفة الجامعية ط1 مصر 2003

31- محمد عبد الرحمان:علم الاجتماع الصناعي دار النهضة العربية ط1 مصر 1999

32- محمد سلمان العميان:السلوك التنظيمي في منظمات الإعمال دار وائل للنشر ط3 عمان 2005

33- محمد سعد محمد:أساليب القيادة وصنع القرار ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ط1 القاهرة 2010.

34- محمد الصيرفي:إدارة تكنولوجيا المعلومات دار الفكر الجامعي الإسكندرية 2009.

35- محمد سويلم:الإدارة دار الهاني للطباعة والنشر.

36- محمد غيث:قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر الإسكندرية 1992.

37- موسى أللوزي:التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة دار وائل للنشر عمان الأردن 1999.

38- محمد عبد الفتاح:مفاهيم إدارية حديثة الدار العلمية الدولية و دار الثقافة عمان 2003.

39- محمد دواي ومحمد بوفاتح:منهجية البحوث العلمية والرسائل الجامعية دار المكتبة الاوراسية الجزائر 2010.

40- محمد فريد صحن وآخرون:مبادئ الإدارة العامة الدار الجامعية الإسكندرية 2002.

41- محمد بهجت جاد الله كشك:المنظمات وأسس إدارتها المكتب الجامعي الحديث ط1 الإسكندرية 1999.

42- نصيرة بوجمعة: سعدي:عقود نقل تكنولوجيا في مجال التبادل الدولي دار المطبوعات الجامعية الجزائر 1992.

43- نهال فؤاد إسماعيل:تكنولوجيا شبكة الاتصال في البيئة الافتراضية،دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر،الاسكندرية،2012

44- نواف كنعان:اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق دار المعرفة العلمية ط1 عمان 2003.

45- هاني شحادة خوري:تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي و العشرين ج1 (مدخل تعريفي لتكنولوجيا المعلومات) مركز الرضا للكمبيوتر دمشق 1998.

46- وهيبة غرارمي سعيدي:تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ط1 الجزائر 2008.

47- وائل مختار إسماعيل:إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع ط2 عمان 2012.

48- وجيه محجوب:أصول البحث العلمي دار المناهج للنشر والتوزيع ط2 الاردن 2005.

49- وائل عبد الرحمان التل وعيسى محمد قحل:البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية دار حامد للنشر والتوزيع الأردن 2007.

ثانيا المراجع بالفرنسية:

1. Maurice Angers: initiation pratique de la méthodologies de sciences humaines ،dec، Inc. ،Québec 1996 ،p146.

ثالثا الرسائل والمذكرات:

1- بشير كاوجة:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية،رسالة ماجستير ،تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير،كلية الحقوق الاقتصادية،جامعة ورقلة، 2012، 2013.

2- دارين سوايغ:الاتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار،رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسير الموارد البشرية،جامعة منتوري،قسنطينة، 2008، 2009.

3- سمير حليس:التغير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية،رسالة ماجستير في علم الاجتماع والديمغرافيا،جامعة منتوري،قسنطينة، 2008، 2009.

4- ساسية مساهل:تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظيفة المراجعة الداخلية للمؤسسة،رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية،تخصص تسير منظمات،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2007.

5- سليم كفاف :الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس و علوم التربية،تخصص علم النفس العمل والتنظيم ،جامعة متنوري،قسنطينة،2004، 2005.

6- عبد الرحمان القري:تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الموارد البشرية،مذكرة ماجستير،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة.

7- فريد بونخلة:تأثير القادة على عملية اتخاذ القرارات في التنظيم الصناعي الجزائري مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسير الموارد البشرية،جامعة منتوري ،قسنطينة، 2007.

8- فتيحة س:تكنولوجيا الاتصال ودورها في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ،جامعة غرداية،2010، 2011.

9- لمين علوطي:اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة،لنيل شهادة الدكتوراه،فرع إدارة علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية،جامعة الجزائر،2007، 2008.

10- ياسع ياسمينة:دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الاداء الاقتصادي للمنظمة،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسير المنظمات،جامعةأحمد بوقرة،بومرداس،2010.

رابعا الدوريات والمجلات:

1- البشاشة سامر:أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي،مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين،عدد الأول،مجلد10،عمان.

2- محمد نبهان سويلم:المعلومات و المجتمع والتكنولوجيا والاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات،عدد 10،مجلد 5،مصر.

خامسا الملتقيات:

1- أمال حاج عيسى،هواري معراج:دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،الملتقي الوطني حول (المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد)،جامعة البليدة ،23/22 أفريل، 2003.

سادسا المؤتمرات:

1- إبراهيم البختي:صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بالتنمية وتطوير الأداء،المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات،2005.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون –تيارت–

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بحث بعنوان

تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرار

دراسة ميدانية بمؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة تيارت -تيارت -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية.

ملاحظة هامة:

- الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة.
- إن المعلومات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

إعداد:

* سدي النوية

إشراف:

* أ. ياحي عبد المالك

السنة الجامعية: 2015/2016

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1/ – الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2/ – السن: من 20 إلى 40 سنة ☐

من 41 إلى 61 سنة ☐

3/ – المستوى التعليمي:

- ابتدائي ☐
- متوسط ☐
- ثانوي ☐
- جامعي ☐

4/ – الحالة المدنية:

- متزوج (ة) ☐
- غير متزوج (ة) ☐
- مطلق (ة) ☐
- أرمل (ة) ☐

5/ – الوضعية المهنية:

- إطار سامي ☐
- إطار ☐
- عون تحكم ☐

6/ – الأقدمية: من سنة إلى 10 سنوات ☐

من 11 سنة إلى 20 سنة ☐

من21سنةإلى30سنة ☐

المحور الثاني: بيانات متعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

7/ – هل تحرص عند اتخاذ قراراتك على توفر جميع المعلومات حول المشكلة ؟

نعم ☐ لا ☐

8/ – هل يملك مرؤوسوك كل المعلومات اللازمة لاختيار البديل الصائب ؟

نعم ☐ **لا** ☐

9/ – هل سريان المعلومات يساهم في معرفة الخيار الجيد؟

نعم ☐ لا ☐

10/ – هل عدم وجود نظام معلوماتي فعال يشكل خطرفي المفاضلة بين البدائل؟

نعم ☐ لا ☐

11/ – ما هي أنواع نظم المعلومات المعتمدة في مؤسستكم ؟

أساليب بسيطة ☐ أساليب حديثة ☐

أخرى تذكر:.....

12/ – هل يوفرلك نظام المعلومات البرامج التى تحتاجها في أداء عملك؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐ ☐

13/ – هل أدى اعتماد مؤسستكم على نظم المعلومات ساهم في الحصول على توفر المعلومات بشكل دقيق ؟

نعم ☐ لا ☐

–في حالة الإجابة بنعم يظهر ذلك في:

– الدقة في النتائج ☐

– مفاضلة بين البدائل ☐

توف المعلومات بكم مناسب ☐

14/ – هل أدى استعمال نظم المعلومات إلى المساهمة في إيجاد الحلول بأقل التكاليف ؟

نعم ☐ لا ☐

15/ – هل توفر المعلومة الدقيقة يزيد من فعالية اختيار البديل الأنسب؟

نعم ☐ لا ☐

16/ – هل ترميز المعلومات يساعد في تحديد نوع المشكلة ؟

نعم ☐ لا ☐

17/ – هل كل المعلومات التي تصلك ضرورية لاختيار الحل المناسب ؟

ضرورية ☐ غير ضرورية ☐

18/ – هل يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لصنع القرار داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

19/ – هل تخزين البيانات و حفظ المعلومات يساعد في إيجاد الحل في أقل وقت ؟

نعم ☐ لا ☐

☐

المحور الثالث:بيانات متعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

20/ – ماهو نوع تكنولوجيا المستخدمة في مؤسستكم؟

بسيطة ☐ **متوسطة** ☐ **معقدة** ☐

21/ – ماهي الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مختلف العمليات الإدارية؟

الهاتف ☐ الفاكس ☐ الأنترانت ☐

22/– هل تري أن وجود شبكة داخلية (الانترانت) ضروي في مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

-في حالة الإجابة بنعم هل تساهم في

تبادل المعلومات ☐

تسهيل الإتصال بين الموظفين ☐

23/ – هل يتم الاعتماد على شبكة داخلية (الأنترانت)في إتخاذ القرار بشكل كبير

نعم ☐ لا ☐

24/ – هل تساهم الشبكة الداخلية (الانترانت) العاملين على المشاركة في إتخاذالقرار.

نعم ☐ لا ☐ ☐

- **في حالة الإجابة بنعم هل تساهم في :**

يسهل عملية صنع القرار ☐

إيجاد الحلول في أقل وقت ☐

ترشيد القرارت ☐

25/ – هل تساعدشبكة الانترانت العاملين بتشخيص البايانات لتسهيل عملية صنع القرار

نعم ☐ لا ☐

26/ – هل تساهم شبكة الانترانت في منقاشة القرارات التى يتم إتخاذها ؟

نعم ☐ لا ☐

27/– هل تساهم شبكة داخلية (الانترانت) في المحافظة على البيانات؟

نعم ☐ لا ☐

-في حالة الإجابة بنعم هل تساهم في ☐

-مساعدة العمال في الإطلاع عليها ☐

-جودة القرارات ☐

28/- هل تساهم الشبكة الداخلية(الانترانت)في نقل المعلومات بين مختلف المستويات الادراية لسهولة وتنفيذ القرار

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐

29/-هل تساعدك الشبكة الداخلية(الانترانت) في حصولك علي المعلومات في وقتها المناسب؟

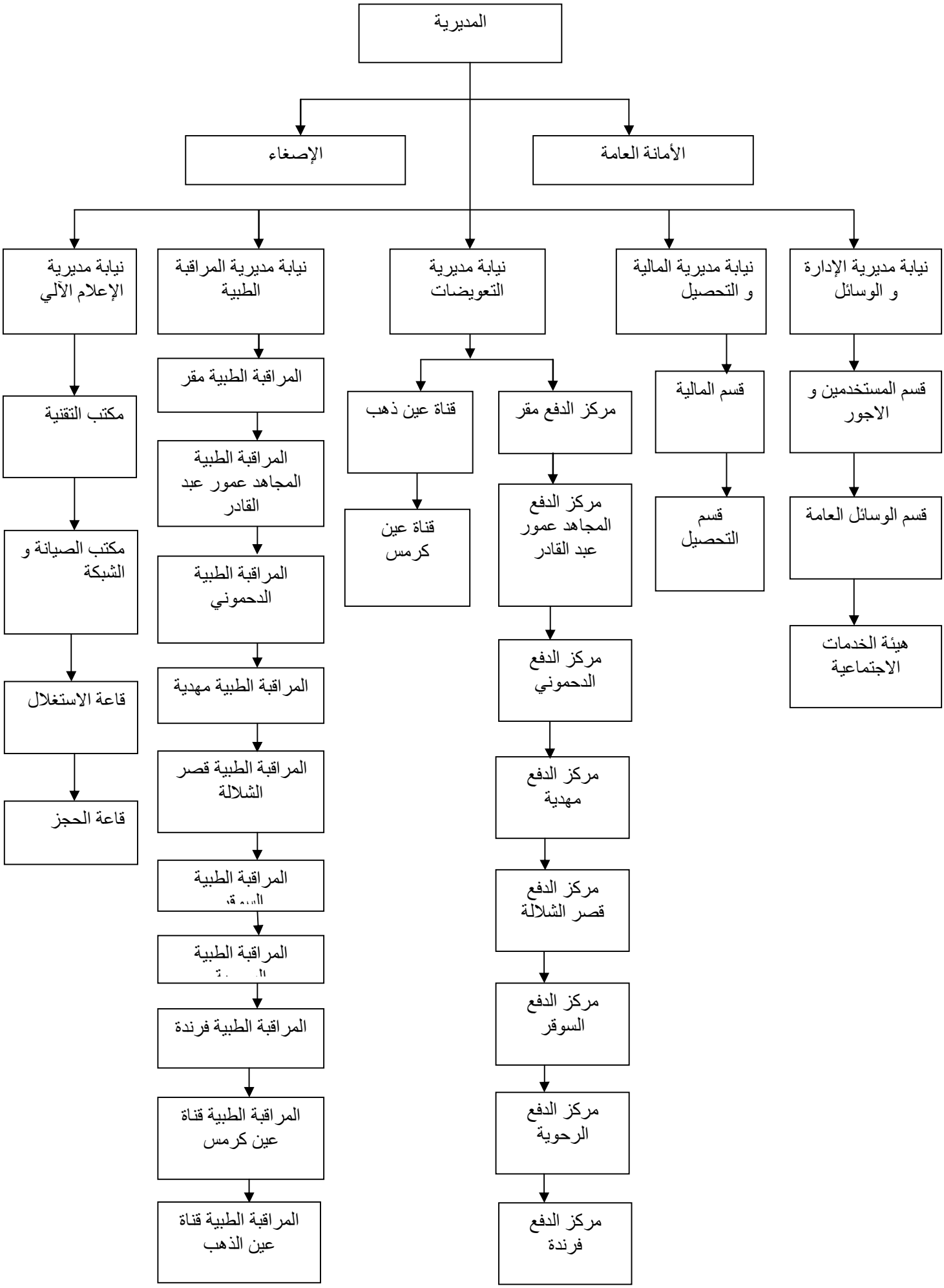
نعم ☐ **لا** ☐

30/-هل شبكة الانترانت دور لها في تسهيل مهمة إتخاذ القرار

نعم ☐ **لا** ☐

31/-هل تساعد شبكة الانترانت في سرعة الانجاز لاتخاذ القرار

نعم ☐ **لا** ☐


المديرية
الإصغاء
الأمانة العامة
نيابة مديرية الإعلام الآلي
نيابة مديرية المراقبة الطبية
نيابة مديرية التعويضات
نيابة مديرية المالية و التحصيل
نيابة مديرية الإدارة و الوسائل
مكتب التقنية
مكتب الصيانة و الشبكة
قاعة الاستغلال
قاعة الحجز
المراقبة الطبية مقر
المراقبة الطبية المجاهد عمور عبد القادر
المراقبة الطبية الدحموني
المراقبة الطبية مهدية
المراقبة الطبية قصر الشلالة
المراقبة الطبية السوقر
المراقبة الطبية
المراقبة الطبية فرندة
المراقبة الطبية قناة عين كرمس
المراقبة الطبية قناة عين الذهب
قناة عين ذهب
قناة عين كرمس
مركز الدفع مقر
مركز الدفع المجاهد عمور عبد القادر
مركز الدفع الدحموني
مركز الدفع مهدية
مركز الدفع قصر الشلالة
مركز الدفع السوقر
مركز الدفع الرحوية
مركز الدفع فرندة
قسم المالية
قسم التحصيل
قسم المستخدمين و الاجور
قسم الوسائل العامة
هيئة الخدمات الاجتماعية

الجمهوريـــة الجـزائـريـــة الديمقـراطيـــة الشـعبيـة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جـامعة ابن خلـدون * تيـارت *

عبد السلام عبد القادر
نائب المدير لإدارة
والوسائل العامة بالنيابة

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسـم العلوم الاجتماعيـــة

رقم القيد: 113/ ق ع إ ج/2016.

إلى السيد المحترم:مدير مؤسسة الضمان الاجتماعي – تيارت

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تثمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم العلوم الاجتماعية يشرفني أن ألتمس من سيادتكم الترخيص للطالبة :

– سدي النوية .

بإجراء بحث ميداني في مؤسستكم المحترمة، يندرج هذا البحث في إطار تحضير مذكرة نهاية الدراسة في مستوى الماستر للسنة الجامعية 2016/2015 تحت عنـــــــوان:

تكنـــــــولوجيا المعلـــــــومات واتخاذ القـــــــرار

وفي الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

تيارت في: 11 جانفي 2016

عميد الكلية

نائب العميد مكلف بمابعد التدرج
والبحث العلمي والعلاقات الخارجية
بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
السيد: مرزوقي محمد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية