الواقع الفعلي لتطبيقات أنظمة المعلومات الإدارية
دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في شركة الهلال الصناعية[+]

THE TRUE AND ACTUAL APPLICATIONS OF THE MANAGEMENT INFORMATIONS SYSTEMS AN OBSERVATORY STUDY OF A SAMPLE OF MANAGERS AT AL-HILAL INDUSTRIAL COMPANY

بشرى عبد العزيز ألعبيدي[*]

المستخلص:

تناول البحث موضوع واقع أنظمة المعلومات الإدارية في منظماتنا ، إذ استهدف البحث التعرف على الواقع الفعلي لتطبيقات أنظمة المعلومات الإدارية في شركة الهلال الصناعية ، حيث تناول البحث الموضوع من ناحية طبيعة وأنواع أنظمة المعلومات المطبقة في المنظمة ونوعية المعلومات التي توفرها هذه الأنظمة للمستفيدين ودور تقنيات الاتصالات المستخدمة ومواقف المستفيدين تجاه هذه الأنظمة .

بلغ حجم العينة (٤٩) فردا من متخذي القرار في المستويات الإدارية الثلاث . وصمم البحث لاختبار فرضية مفادها لا توجد علاقة بين الواقع الفعلي لتطبيق أنظمة المعلومات الإدارية وطبيعة الاستخدامات . وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية (الارتباط والانحدار) . أما أهم النتائج التي توصل إليها البحث هي إن المنظمة تطبق أنظمة معلومات تقليدية الاستخدام لا تتعدى الاستخدامات اليومية الروتينية فضلا عن عدم امتلاكها لشبكة معومات قادرة على نقل وتبادل البيانات والمعلومات ما بين مركز المعلومات والأقسام الأخرى أو مع البيئة الخارجية وكذلك ضعف الخلفية المعرفية في مجال المعلوماتية والحاسوب بالنسبة للمستفيدين .

Abstract:

This study deals with the real state of the management information system in our organizations . It aims at exploring the facts about some applications of management information system at the Hilal Industrial Company. Tee subject was tackled from the point of view of nature and types of information systems applied in organization and the quality of information provided by these systems for the users , and the role of communication technologies used and the attitude of the users towards these systems.

The number of the samples mounted to 49 decision making personals of the three levels of administration. The study was designed to test a theory based on the assumption that there is no relationship between the actual state of application of the management information systems and the nature of their use. The data was then analyzed by using statistical methods. (Correlation , Regression) . The most important results arrived at was that the organization

[+] تاريخ استلام البحث ٢٠٠٥/١٠/١١ تاريخ قبول النشر ٢٠٠٧/٧/٢٣

[*] مدرس مساعد /معهد الادارة/ التقني.

applies traditional information systems that are only limited to routine daily uses. In addition, it does not have information network capable of conveying and exchanging data and information in response to the demands of the information center and other departments , or with the external environment , as well as the weakness in knowledge background in the field of information technology and computers on the part of users.

المقدمة:

إن التطورات الكبيرة التي حدثت في نواحي الحياة المختلفة حدت بالمنظمات إلى تطوير أنظمة معلوماتها لتتمكن من مواجهة تلك التطورات وبذلك أصبحت أنظمة المعلومات تؤدي دورا حاسما في أداء المنظمات الحديثة ، لذا سنحاول تسليط الضوء على أحدى منظماتنا في القطاع الصناعي لما لهذا القطاع من دور وأهمية في تقدم البلد ، والإطلاع على مدى التطور الذي حدى بمنظماتنا في هذا المجال ، وخاصة بعد التغيرات التي حدثت في البلاد وانفتاح منظماتنا في التعامل مع الدول الأخرى سواء عربيا أو عالميا . وانطلاقا مما تقدم فقد تناول البحث موضوعا حيويا هو الواقع الفعلي لتطبيقات أنظمة المعلومات الإدارية في شركة الهلال الصناعية مستهدفا عرض وتحليل نتائج البحث لآراء المدراء في هذه المنظمة ، وسيتم ذلك من خلال تناول المباحث الآتية :

المبحث الأول :- الإطار العام للبحث ومنهجيته .

المبحث الثاني:- الإطار النظري

المبحث الثالث:- عرض وتحليل نتائج البحث ومناقشتها.

المبحث الرابع:- الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول: الإطار العام للبحث ومنهجيته

١-١ : مشكلة البحث

لمست الباحثة من خلال الزيارات الميدانية لمجتمع البحث (شركة الهلال الصناعية) هذه المشكلة وتأكدت من تأثيراتها . حيث تتكشف مشكلة البحث في إن استعمال أنظمة المعلومات الإدارية من قبل مجتمع البحث لا ترقى إلى المستوى المطلوب ، فضلا عن محدودية الاستفادة من تقنيات المعلومات المتوفرة لديها . لهذا كانت تلك النتائج عاملا مشجعا للباحثة في اختيار هذا الموضوع مجالا لدراستها .

ويمكن إظهار أبعاد مشكلة البحث من خلال الآتي:

- محدودية تطبيق المنظمة موضوع البحث لأنظمة المعلومات الدارية .
- لا تخلو أنظمة المعلومات المطبقة في المنظمة المبحوثة من الاستخدامات التقليدية .

١-٢ : أهمية البحث

تتلخص أهمية البحث بما يأتي :

١- يكتسب البحث أهميته من خلال أهمية موضوع أنظمة المعلومات والتطور السريع في مجال تقانات المعلومات في الوقت الحاضر ، والدور الذي تلعبه هذه الأنظمة في إدارة المنظمات وبقائها .

٢- تكمن أهميته في النتائج التي سيتوصل إليها والتي من شانها مساعدة إدارة المنظمة المبحوثة في التعرف على الإمكانيات التي توفرها أنظمة المعلومات لمتخذي القرار إذا استخدمت بشكلها الأمثل والصحيح .

١-٣ : **أهداف البحث:**

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

١- التعرف على الواقع الفعلي لتطبيقات أنظمة المعلومات الإدارية من خلال استطلاع اراء المنظمة المبحوثة .

٢- الوقوف على أنواع أنظمة المعلومات المعتمدة في المنظمة المبحوثة ومدى مواكبتها للتطورات العالمية في هذا المجال

٣- التعرف أو الوقوف على أسباب محدودية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية.

١-٤: فرضية البحث:

إن توقعات الباحثة تجاه العلاقة والأثر بين المتغيرات المعتمدة في البحث يمكن التعبير عنها بالاتي:

الفرضية الرئيسية:

""**لا توجد علاقة بين الواقع الفعلي لأنظمة المعلومات الإدارية و طبيعة الاستخدامات** "". وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

١-٤-١ لاتوجد علاقة بين تقنية الاتصالات المتوفرة لدى المنظمة وبين طبيعة استخدام هذه الأنظمة.

١-٤-٢ لاتوجد علاقة بين نوعية المعلومات التي توفرها الأنظمة في المنظمة المبحوثة وبين طبيعة استخدام هذه الأنظمة .

١-٤-٣ لاتوجد علاقة بين أنواع أنظمة المعلومات التي تمتلكها المنظمة وبين طبيعة استخدام تلك الأنظمة .

١-٤-٤ لاتوجد علاقة بين مواقف المستفيد وطبيعة استخدام أنظمة المعلومات الإدارية .

١-٥ : متغيرات البحث

اعتمدت الباحثة المتغيرات الآتية :

١-٥-١ : أبعاد الواقع الفعلي لأنظمة المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة عبرت عنها بأربعة أبعاد هي (الاتصالات ، نوعية المعلومات ، أنواع أنظمة المعلومات المطبقة ، مواقف المستفيد تجاه أنظمة المعلومات).

١-٥-٢ : طبيعة استخدام هذه الأنظمة وعبر عنها بالاستخدامات التقليدية وغير التقليدية .

١-٦ : حدود البحث :

يتحدد البحث الحالي بما يأتي :

١- الحدود البشرية: وتشمل القيادات الإدارية (متخذي القرار) في المنظمة.

٢- الحدود المكانية:وتتمثل بشركة الهلال الصناعية / قطاع مختلط.

٣-الحدود الموضوعية : دراسة واقع تطبيق أنظمة المعلومات الخاصة بالمنظمة المبحوثة .

١-٧: مجتمع البحث:

أشتمل مجتمع البحث القيادات الإدارية في المستويات التنظيمية (العليا ، الوسطى ، التنفيذية) في المنظمة المبحوثة والبالغ عددهم (٥٣) وحسب التفصيلات المبينة في الجدول (١) . إذ تم توزيع الاستبانة وكان عدد الاستبانات المرجعة (٤٩) وحسب التفصيلات المبينة في الجدول (١) .

جدول (١): يوضح عدد استمارات الاستبانة الموزعة والمعادة ونسبتها المئوية وحسب المستوى

الاستمارات / المستويات	الموزعة	المعادة	النسبة المئوية	المنصب الوظيفي
الإدارة العليا	١	١	١٠٠ %	مدير عام
الإدارة الوسطى	١٧	١٥	%٨٨,٢٣	رؤساء معامل ومدراء أقسام
الإدارة التنفيذية	٣٥	٣٣	%٩٤,٢٨	مسؤولي الوحدات والشعب
المجموع	٥٣	٤٩	%٩٢,٤٥	

١-٩ : أداة البحث :

بغية تحقيق أهداف البحث السابقة ، استخدمت الاستبانة باعتبارها أداة مناسبة لاستطلاع آراء أفراد العينة، ولغرض بناء وإعداد الاستبانة تم إتباع الخطوات الآتية :

١- الإطلاع على عدد من الاستمارات والاستبانات المتعلقة بالموضوع .

٢- مراجعة العديد من الأدبيات الخاصة بنظم المعلومات من كتب وبحوث ، بهدف الحصول على فقرات تفيد في بناء الاستبانة النهائية .

٣- في ضوء المعلومات المستحصلة في الفقرات (١ ، ٢) السابقة تم تصميم استبانه تألفت من جزأين احتوى الجزء الأول على الأسئلة الخاصة بمتغير أبعاد الواقع الفعلي لأنظمة المعلومات في المنظمة المبحوثة ، والبالغ عددها (١٦) سؤال والذي تم تحديده من خلال أربعة متغيرات تضمن كل منها (٤) أسئلة .

أما الجزء الثاني فقد احتوى على الأسئلة الخاصة بمتغير طبيعة الاستخدام والبالغ عددها (١٠) أسئلة والتي تم تحديدها من خلال الاستخدامات التقليدية والاستخدامات غير التقليدية، إذ تضمنت كل منها (٥) أسئلة.

٤- تم استخدم مقياس ليكرت الخماسي(اتفق تماما ، اتفق ، اتفق إلى حد ما ، لا اتفق ، لا اتفق تماما) .

٥- لقياس ثبات وصدق الاستبانة فقد استخدمت معادلة رولون لقياس معامل الثبات [1]، إذ بلغت النسبة(٨٢%) ، في حين استخدم لقياس معامل الصدق للاستبانة جذر الثبات إذ بلغت قيمته (٧٥ %) .

١-١٠ : الوسائل الإحصائية :

لغرض تحليل نتائج الاستجابات ، اعتمدت الباحثة الوسائل الإحصائية الآتية :

١- تم استخدام الأوساط الحسابية للتعرف على مدى استجابة أفراد العينة لمتغيرات البحث .

٢- استخدام اختبار r(معامل ارتباط بيرسون) لتحديد مدى العلاقة ونوعها بين المتغير التابع المتمثل بطبيعة الاستخدام وبين كل المتغيرات المستقلة .

٣- استخدام تحليل الانحدار المتعدد وذلك من اجل التعرف على أهم متغيرات البحث المستقلة التي تؤثر على طبيعة الاستخدام وحجم هذا التأثير.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث:

٢-١- ماهو نظام المعلومات ؟

يقوم نظام المعلومات بجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحليلها ونشرها من اجل تحقيق هدف معين، فنظم المعلومات الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المنظمة بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرار.[2] أما نظام المعلومات المستند إلى الحاسوب Computer Based Information) System) فهو نظام المعلومات الذي يستخدم التقنية الحاسوبية في تنفيذ بعض أو كل المهام المستندة إليه ، وان مثل هذه الأنظمة يمكن أن تحتوي على حاسوب شخصي وبرمجيات أو أن تحتوي على بضعة آلاف من الحواسيب والطابعات والراسمات والوسائط الأخرى بالإضافة إلى شبكات الاتصال وقواعد البيانات والأشخاص[3] . وتلعب أنظمة المعلومات دورا مهما في نجاح جميع أنواع المنظمات ، ويمكن القول إن أنظمة المعلومات تؤدي ثلاثة ادوار مهمة في المنظمة هي : [4]

١- إسناد العمليات التشغيلية للمنظمة .

٢- إسناد اتخاذ القرارات الإدارية.

٣- إسناد التقدم التنافسي الاستراتيجي .

هذا يعني إن أنظمة المعلومات الإدارية توفر المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للإدارة على كافة مستوياتها، حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة لكي يوفر القيام بعملية التخطيط والرقابة والتوجيه داخل المنظمة [2] .

إن ثورة المعلومات التقنية والاتصالات وثورة المعرفة ساهمت في تطوير أسلوب العمل الإداري الذي كان معتمدا على أسلوب التجربة والخطأ العشوائية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية ، إلى العمل بالأسلوب العلمي [5] ، حيث إن أنظمة المعلومات تستخدم بشكل كبير في حل مشكلات القرارات المعقدة وتساعد في دعم القرارات من خلال المستويات المختلفة في الإدارة ووظائف الأعمال [6]و [7] . حيث انه يزود المدراء بالمعلومات التي يحتاجونها والتي تمكنهم من التعرف على المشكلات والعوامل المسببة لها [8] .

٢-٢ أسباب نشوء وتطور نظم المعلومات

هناك جملة من العوامل ساهمت بشكل أو بأخر في ظهور نظم المعلومات الإدارية وفي تطورها وهي :

١- تطور الحياة الاقتصادية وظهور الحاجة إلى المبادلات التجارية .

٢- تطور المنظمات وتعقدها ، وما رافقها من زيادة رؤوس الأموال ، ضخامة حجم أعماله ، ازدياد العاملين ، الانتشار الجغرافي ، وظهور شركات متعددة الجنسية مما أدى إلى ظهور الحاجة إلى نظام معلومات يربط مابين المركز الرئيسي للمنظمة وفروعها.
٣- زيادة عدم التأكد البيئي .
٤- التزايد المستمر في ندرة الكثير من الموارد الطبيعية .
٥- تطور وسائل وأنظمة وفلسفات الإنتاج .

٢-٣- فوائد أنظمة المعلومات

إن التحدث عن فوائد أنظمة المعلومات الإدارية يؤكد بان المنظمة فعلا تحتاج إلى هذه الأنظمة لغرض القيام بأنشطتها وفعالياتها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب في تحقيقها في مستوياتها الإدارية كافة. وان هذه الأنظمة تفيد المنظمة في المجالات الآتية:[٩]

١- تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.
٢- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع.
٣- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
٤- تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب .
٥- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف .
٦- إمكانية الاستفادة من هذه الأنظمة بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية آنيا أو شهريا أو فصليا أو سنوية عن نشاطات المنظمة.
٧- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساس في عملها .
٨- البث الانتقائي للمعلومات وتزويد المستفيدين بالمعلومات التي يرغبون بها بشكل فردي أسبوعيا وشهريا...الخ.
٩- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة في ما يخص نشاطات المنظمة أو المستفيد .
١٠-الرد على الاستفسارات وتكون عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام .

٢-٤- <u>أنواع أنظمة المعلومات الإدارية</u>

لقد اجبر الدور الاستراتيجي لأنظمة المعلومات المستفيد على أن ينظر إلى نظم المعلومات بصورة جديدة ، فلم تعد وظيفة أنظمة المعلومات هي مجرد خدمة ضرورية لمعالجة المعاملات والحفاظ على كتب المنظمة فأنظمة المعلومات تستطيع ألان أن تساعد المستفيد على وضع وتطوير سلاح استراتيجي لمجابهة التحديات من القوى التنافسية التي تواجه المنظمة [4] .فالتطور التكنولوجي في الأجهزة والبرمجيات وأنظمة الاتصالات عن بعد تقدم منتجات تساعد المدراء في حل مشاكلهم المستعصية ، كما تتيح للشركات المنافسة في

بعض الأحيان القدرة على البقاء . إذ إن تطبيقات الحاسوب تنتقل من عملية الترجمة ، المعالجة ، والسيطرة الى مشاكل التحليل ووضع حلول للتطبيقات .

ويمكن تصنيف أنظمة المعلومات إلى صنفين :

الصنف الأول وتسمى الأنظمة التقليدية مثل نظم معالجة الحركات وأنظمة المعلومات الإدارية (نظم التقارير) .

الصنف الثاني ويطلق عليها الأنظمة الداعمة للقرار وهي الأنظمة التي تحدد وتصنف وتشخص الحقائق المطلوبة لغرض ربطها ببعض ومن ثم استخدامها في تطوير القرار ، إن هذه الأنظمة تساعد المستفيد على صنع القرار من خلال استخدام البيانات ، النماذج ، والتوضيحات ، ووضعها بشكل مخطط ومن ثم حل المشكلات الموجودة .

ويصنف كل من [10] ، [11] ، [12] ، [13] الأنظمة الداعمة للقرار إلى نظام الخبرة ، والذكاء الاصطناعي ، ويعرف نظام الخبرة Expert System وهو برنامج حاسوبي متفاعل ، يساعد المستفيد في حل المشكلات مع انه سيحتاج من جهة أخرى إلى مساعدة الخبير [11] .

أما الذكاء الاصطناعي Artifical Intelligence فيمكن تعريفه بأنه نشاط توفير مقدرة عرض الآلات مثل الحاسبات للسلوك الذي يمكن الإشارة إليه بأنه ذكاء كما يدركه الإنسان ، ويمثل الذكاء الاصطناعي تطبيق الحاسبات الأكثر تعقيدا باحثا عن تقليد بعض أنواع التفكير البشري ، ويطبق الذكاء الاصطناعي حاليا في الأعمال في صورة نظم معتمدة على المعرفة والتي تستخدم المعرفة البشرية في حل المشكلات [14] .

في حين يصنف السالمي الأنظمة الداعمة للقرار إلى نظم دعم القرار DSS ، ونظم المعلومات التنفيذية EIS ، والأنظمة الخبيرة ES [15] . فأنظمة دعم القرار DSS وهي أنظمة تستخدم قاعدة بيانات ونماذج تحليلية وأدوات عرض بهدف مساعدة المدراء في عملية اتخاذ القرارات ، أما نظم المعلومات التنفيذية EIS فهي أنظمة تعتمد على المصادر الداخلية الناتجة من النظم الأخرى في المنظمة والمصادر الخارجية بهدف تقديم المعلومات للمدراء التنفيذيين في الإدارة العليا باستخدام وسائل العرض البيانية والإحصائية لغرض إنجاز أعمالهم بشكل يحقق أهداف المنظمة ، وهذه المعلومات لها أهمية خاصة لهؤلاء المدراء وذلك لاستخدامها في التخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات للمنظمة على المدى البعيد .

٢-٥ مهمات نظم المعلومات والمستويات الإدارية

يوضح الشكل (١) ملخص المهمات التي يتم تنفيذها بوساطة الأنواع المختلفة لنظم المعلومات الإدارية داخل المنظمة . حيث تساعد نظم معلومات منفذي الإدارة العليا على توفير المعلومات الإستراتيجية لمتخذ القرار في الإدارة العليا ، وتقوم نظم دعم القرارات بتوفير المعلومات والتقارير الإدارية اللازمة للأنشطة المساعدة في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات شبه المبرمجة ، وتقوم نظم معالجة المعاملات بحصر وتجميع البيانات التي تعكس حركة المعاملات المختلفة بالمنشاة ، بينما تقوم نظم معلومات المكاتب بتنفيذ المهمات والاتصالات المكتبية بطريقة آلية حديثة (أتمتة المكاتب) [16] .

٢-٦ المستفيدون من نظام المعلومات

يمكن تحديد دور المستفيدين في تقرير فاعلية نظام المعلومات من خلال تحديد كيفية تعامله مع نظام المعلومات واهم العوامل التي تساهم في رسم حدود هذه العلاقة وهي :

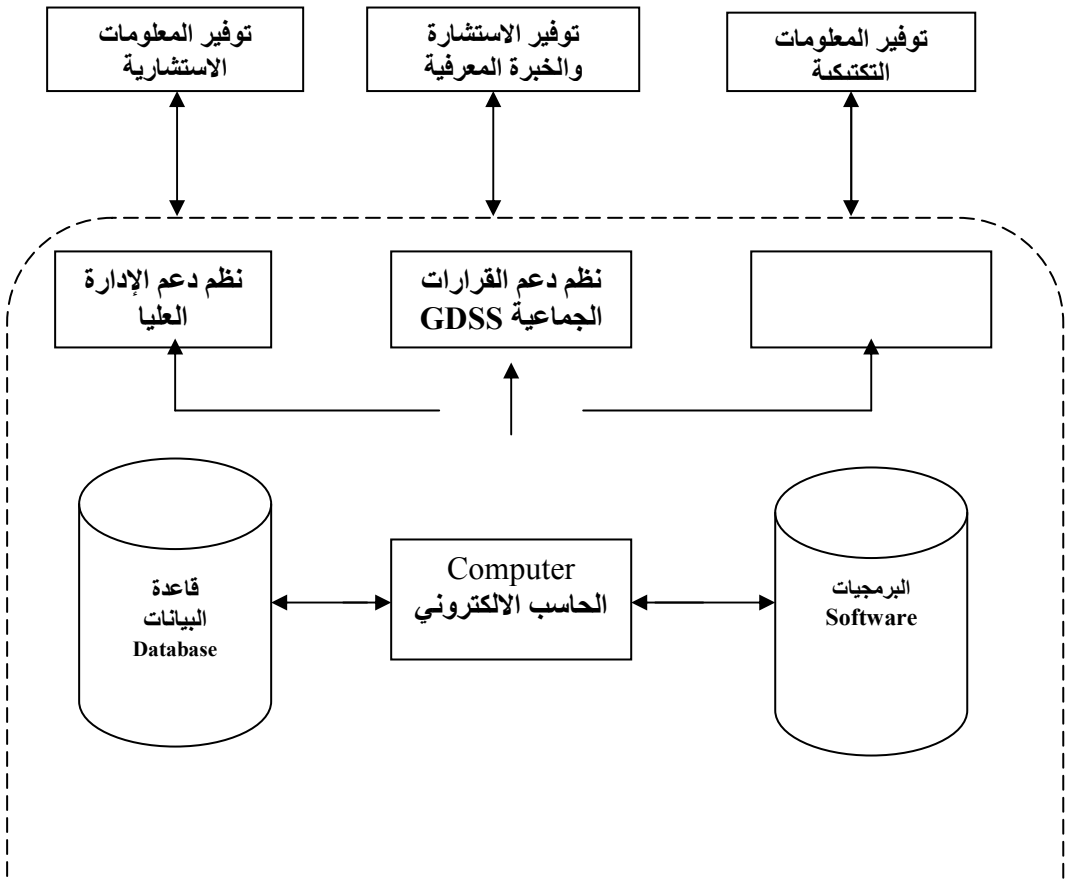
١- العوامل الشخصية وتتمثل في الكفاءة الإدارية العامة والوعي بأهمية النظام وأسلوب تفكير المستفيدين .

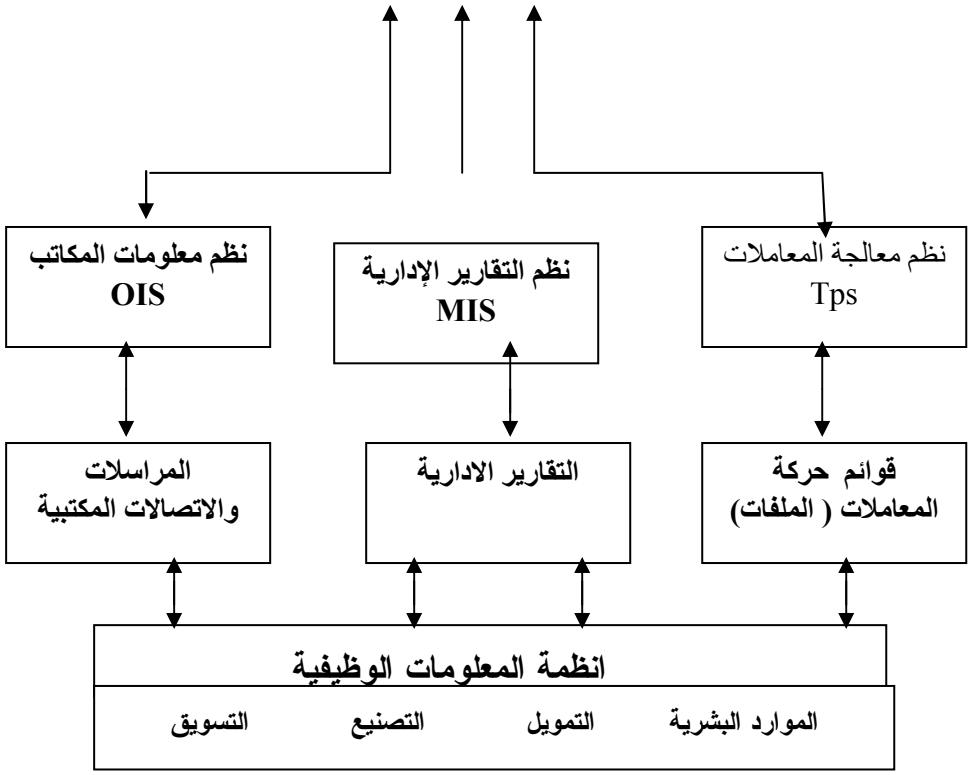
٢- العوامل التنظيمية والمتمثلة بموقع المستفيد في الهيكل التنظيمي واحتياجات المستفيدين من المعلومات .

٢-٧- طبيعة الاستخدام

وفيما يخص طبيعة استخدام أنظمة المعلومات فهناك أسلوبان الأسلوب الأول هو ما يسمى بنظام معالجة المعلومات التقليدي Transactional Data Processing حيث يتعامل المستفيد هنا مع النظام بشكل غير مباشر من خلال محللي النظم أو المبرمجين أو المشغلين حيث تصله تقارير دورية نتيجة تشغيل النظام وتصل تقارير عند الطلب من خلال محللي النظم أو المبرمجين الذين يقدمون المساعدة للمستفيد [17]، وهذا يدخل ضمن الاستخدامات التقليدية حيث يتم تشغيل البيانات الكترونيا ويستفاد منها للاستخدامات اليومية البسيطة وهذا النوع من الاستعمال هو الغالب في منظماتنا .

أما الأسلوب الثاني لاستعمال أنظمة المعلومات فهو ما يسمى بنظام حاسبيات المستفيد (النظم الحاسبية للمستفيد) End User Computing هنا المستفيد (متخذ القرار) يتفاعل مباشرة مع نظم المعلومات لإدخال المعلومات أو تجهيز مخرجات معلوماتية ، إذ يجب أن تتوفر هنا قاعدة بيانات وقاعدة نماذج وبرامج للتفاعل مع النظام تمكن المستفيد من التعامل بشكل مباشر مع النظام وهنا يتحمل المستفيد مسؤولية اكبر في تصميم تطبيقاته الخاصة وتطبيقها وتعديلها وتشغيلها بالاستفادة من البرامج التدريبية أو الزملاء الذين لديهم خبرات سابقة أو النشرات الإرشادية [18]، وهذه الأنواع من الأنظمة تدخل ضمن الاستخدامات غير التقليدية والتي يتم فيها تحويل البيانات إلى معلومات من خلال تحليلها وهذا هو نوع الاستعمال الذي نطمح الوصول إليه في منظماتنا .





شكل (١) :المهمات المنفذة بوساطة نظم المعلومات الادارية[18]

٢-٨- <u>تقنيات الاتصالات</u>

إن الإدارة لا تستفيد من أنظمة وتقنيات المعلومات بشكل فعال دون أن يكون للاتصالات دور أساسي فيها ، فانتشار الحاسوب في المجالات الإدارية لغرض زيادة سرعة وكفاءة العمل ازدادت الحاجة معه لتبادل البيانات والمعلومات بسرعة بين وحدات المنظمة أو بين المنظمات المختلفة ، لذلك ظهرت الحاجة إلى الاتصالات الحديثة وظهور الشبكات [19] ، وشبكة الحاسوب هي مجموعة من الحواسيب ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال قد تكون سلكية أو لاسلكية بحيث يمكن لمستخدمي الشبكة المشاركة في الموارد المتاحة من برامج ومعلومات بسهولة وكفاءة [20] وقد بدأت بالشبكات المحلية والشبكات الواسعة ومن ثم الشبكة العالمية الانترنيت والتي تؤمن المنافسة الناجحة في التجارة الالكترونية.

المبحث الثالث: <u>عرض وتحليل نتائج البحث</u>

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق الاستبانه الخاصة بآراء مجتمع البحث لغرض التعرف على الاستخدامات الفعلية لأنظمة المعلومات من قبل أفراد مجتمع البحث في المنظمة موضوع البحث بحسب درجة الحدة (الوسط المرجح) للفقرات التي تضمنها كل متغير من متغيرات الاستبانة وكما يعرضها الجدول (٢) .

٣-١ تحليل إجابات أفراد مجتمع البحث حول متغيرات البحث

٣-١-١ :تحليل إجابات أفراد مجتمع البحث حول متغير الواقع الفعلي لأنظمة المعلومات

أ- متغير الاتصالات:تم تحديد مدى توفر تقنيات الاتصال في المنظمة المبحوثة، إذ تشير النتائج إلى إن أقيام الوسط المرجح تراوحت مابين(١,٢٤-٤,٣٢) مما يشير إلى ضعف تقنيات الاتصالات التي تمتلكها المنظمة وكما يأتي:

١- فيما يخص الفقرة (١) والخاصة بمدى امتلاك المنظمة لتقنيات اتصالات فعالة بين وحداتها داخل المنظمة، إذ يشير الوسط المرجح لها والبالغ (٣) إلى إن تقنيات الاتصالات بين وحداتها الداخلية ليست بالمستوى المطلوب حيث تركزت اغلب الإجابات حول اتفق إلى حد ما.

٢- أما الفقرة الخاصة بمدى امتلاك المنظمة لأنظمة اتصالات بينها وبين الجهات الخارجية التي تتعامل معها، فقد سجلت وسط مرجح منخفض مقداره (٢,٣١) ، إذ تركزت اغلب الإجابات حول لا اتفق مما يدل على عدم نقل وتبادل المعلومات بين المنظمة موضوع البحث وبين الجهات الخارجية التي تتعامل معها .

٣- في حين سجلت فقرة امتلاك المنظمة لتقنيات اتصالات متطورة تربطها بالعالم الخارجي كالانترنيت وسط مرجح بلغ مقداره (٤,٣٢) ، مما يشير إلى امتلاك المنظمة للانترنيت .

٤- أما بالنسبة لفقرة امتلاك أو ارتباط المنظمة بشبكة معلومات مع الوزارة فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود مثل هذه الشبكات أو الربط حيث كانت اغلب الإجابات تتركز حول لا اتفق تماما مما سجلت الفقرة وسط مرجح بلغ (١,٢٤) .

ب- نوعية المعلومات: أما بخصوص متغير نوعية المعلومات فقد سجلت أوساط مرجحة تراوحت ما بين(٣ -٤,١٢) ، وكما يأتي :

١- فيما يخص الفقرة (١) والخاصة بصفات المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات فقد سجلت صفة كون المعلومات وثيقة الصلة باحتياجاتك، وسط مرجح بلغ (٣,٧٦) ، في حين سجلت صفة عرض المعلومات بأسلوب مناسب وسط مرجح بلغت قيمته (٣) ، أما بالنسبة لصفة كون المعلومات خالية من الأخطاء وسط مرجح بلغت قيمته (٣,١٦) في حين سجلت صفة كون المعلومات واضحة وسهلة الفهم وسط مرجح مقداره (٣,٢٦) ، إذ تركزت اغلب الإجابات بخصوص صفات المعلومات حول اتفق إلى حد ما.

٢- أما بالنسبة للفقرة (٢) والخاصة بمدى مساهمة أنظمة المعلومات في توفير معلومات محدثة فقد بلغ الوسط المرجح (٣) ، إذ تركزت الإجابات اغلبها حول اتفق إلى حد ما ، مما يشير إلى إن عملية التحديث التي تجري على المعلومات ليست جيدة إلى حد ما .

٣- يظهر الجدول أيضا الوسط المرجح للفقرة (٣) والتي تشير إلى مدى توفر المعلومات في الأوقات المناسبة فقد حققت وسط مرجح مقداره (٤,١٢) ، إذ تركزت اغلب الإجابات حول اتفق ، مما يشير إلى إن النظام يوفر معلومات في الأوقات المناسبة .

٤-أظهرت نتائج الجدول أيضا إن سرعة استرجاع المعلومات من قبل النظام هي جيدة، إذ تركزت اغلب الإجابات حول اتفق، إذ بلغ الوسط المرجح لها (٤,٠٦) .

ج- أنواع أنظمة المعلومات: يظهر الجدول (٢) إن قيم الوسط المرجح لمتغير أنواع أنظمة المعلومات التي تمتلكها المنظمة موضوع البحث قد تراوحت مابين (١,٣٤ – ٣,٦٨) ، مما يشير إلى إن المنظمة لا تمتلك الأنظمة المتطورة من نظم المعلومات والتي تقدم الدعم والمشورة لمتخذي القرارات .

١- سجلت فقرة كون امتلاك المنظمة لأنظمة معلومات توفر معلومات للأنشطة الوظيفية المعتمدة أعلى الأوساط الحسابية مقارنة ببقية الأنظمة، وسط مرجح بلغ مقداره (٣,٦٨) ، إذ كانت اغلب الإجابات قد تركزت حول اتفق إلى حد ما .

٢- في حين سجلت الفقرات (٢ ، ٣ ، ٤) والخاصة بمدى امتلاك المنظمة للأنواع الأخرى من أنظمة المعلومات ، أوساط مرجحة بلغت (١,٣٤ و ١,٦٧ و ١,٤٥) على التوالي ، إذ كانت اغلب الإجابات تتركز حول لا اتفق ، مما يشير إلى عدم امتلاك المنظمة لهذه الأنواع المتطورة من أنظمة المعلومات الإدارية .

د- مواقف المستفيد: حقق متغير مواقف المستفيد أوساط حسابية تراوحت بين (٢,٨٩-٣,٨٩) ، وكما يأتي :

١- سجلت الفقرة (١) والتي تشير إلى أن المستفيد يجد صعوبة في تعلم استخدام الحاسوب ، اذ بلغ الوسط الحسابي لها (٢,٨٩) ، إذ كانت اغلب الإجابات تتركز حول لاتفق .

٢- في حين سجلت الفقرة (٢) والخاصة في مدى الصعوبة التي يواجهها المستفيد في تفسير تقارير النتائج التي توفرها أنظمة معلومات المنظمة، إذ بلغ الوسط الحسابي المرجح لها (٣,١٢) ، اذ تركزت اغلب الإجابات حول لاتفق واتفق إلى حد ما .

٣- أما بالنسبة للفقرة (٣) والتي تبين مدى الصعوبة التي يواجهها المستفيد في فهم التقنية بشكل عام، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (٣,٥) ، إذ كانت اغلب الإجابات تشير إلى اتفق إلى حد ما .

٤- وكذلك سجلت الفقرة (٤) والتي بشير إلى مدى رغبت المستفيدين في تعلم استخدام الحاسوب أو أنظمة المعلومات من خلال الاشتراك في الدورات التدريبية ، وسط حسابي بلغت قيمته (٤,٥٦) ، إذ كانت اغلب الإجابات تتركز حول اتفق .

٣-١-٢- تحليل إجابات أفراد مجتمع البحث حول متغير طبيعة الاستخدام

تم تحديد طبيعة استخدام أنظمة المعلومات في المنظمة موضوع البحث باعتماد الأوساط المرجحة لدرجة موافقة المستفيد على مدى امتلاك المنظمة لأنظمة معلومات تساعدها في الاستخدامات التقليدية وغير التقليدية لممارسة أعمالها، ويعرض الجدول (٢) الأوساط المرجحة لإجابات أفراد المجتمع.

أ- **<u>الاستخدامات التقليدية</u>**

إن مراجعة القيم الموجودة في الجدول أعلاه تبين إن الاستخدامات التقليدية لأنظمة المعلومات من قبل أفراد مجتمع البحث قد سجلت وسط حسابي مقداره (٣,٧٢) ، إذ سجلت فقراتها الفرعية أوساط حسابية تراوحت بين (٣-٤,٥٦) مما يشير إلى تمركز اغلب الإجابات حول اتفق لحدما واتفق ، وكما يأتي : -

١- سجلت الفقرة (١) والخاصة بمدى امتلاك المنظمة لأنظمة معلومات تساعدها في تنفيذ المعاملات التجارية والمحاسبية (التشغيل الالكتروني للبيانات) وسطا حسابيا بلغ (٣,٨٩) ، حيث كانت اغلب إجابات أفراد مجتمع البحث نحو اتفق لحد ما.

٢- أما بالنسبة للفقرة (٢) والتي تشير إلى استخدام المنظمة لأنظمة معلوماتها في تخطيط الإنتاج، فقد بلغ الوسط الحسابي المرجح (٣,٢٧) ، إذ تركزت اغلب الإجابات حول اتفق إلى حد ما .

٣- يظهر الجدول (٣) الوسط المرجح للفقرة (٣) والخاصة باستخدام أنظمتها المعلوماتية في ممارسة الرقابة على الأنشطة المختلفة والبالغ (٣) ، إذ تركزت اغلب الإجابات حول اتفق إلى حد ما .

٤- فيما يخص الفقرة (٤) والمتمثلة باستخدام الأنظمة في تسهيل اتصالات المكتب وزيادة إنتاجيته، فقد بلغ الوسط الحسابي المرجح لها (٤,٥٦) والذي حقق أعلى الأوساط الحسابية، مما يشير إلى تركز استخدام الأنظمة ضمن هذا المجال، إذ كانت اغلب الإجابات تتركز حول اتفق.

٥- سجلت الفقرة (٥) والخاصة بمدى تزويد أنظمة معلومات المنظمة المستفيدين بالتقارير العادية ، وسطا حسابيا مرجحا مقداره (٣,٨٩) ، إذ تركزت اغلب لإجابات حول اتفق إلى حد ما .

جدول (٢) يوضح الأوساط المرجحة لمتغيرات البحث

الفقرات	الوسط المرجح
أولا : متغير تقنيات الاتصال	
١-تمتلك المنظمة تقنيات اتصالات فعالة بين وحداتها داخل المنظمة .	٣
٢- تمتلك المنظمة أنظمة اتصالات فعالة تستخدم لنقل وتبادل المعلومات بينها وبين الجهات الخارجية التي تتعامل معها.	٢,٣١
٣- تمتلك المنظمة أجهزة متطورة في مجال تقنيات وأنظمة المعلومات كالانترنيت للاتصال بالعالم الخارجي .	٤,٣٢
٤- تمتلك المنظمة شبكة معلومات مع المقر الرئيسي للوزارة التابعة له .	١,٢٤
ثانيا : متغير نوعية المعلومات	
١- المعلومات التي يزودها نظام المعلومات المعتمد تتصف بكونها	
١- واضحة وسهلة الفهم	٣,٢٦
٢- تعرض بأسلوب مناسب	٣
٣- وثيقة الصلة باحتياجاتك	٣,٧٦
٤- خالية من الأخطاء	٣,١٦
٢- تساهم أنظمة المعلومات المعتمد في توفير معلومات محدثة	٣
٣- توفر الأنظمة الحالية معلومات في الوقت المناسب	٤,١٢
٤- يتسم النظام بقدرته على استرجاع المعلومات بالسرعة المناسبة	٤,٠٦

ثالثا: متغير أنواع أنظمة المعلومات	
١- تمتلك المنظمة نظم معلومات للأنشطة الوظيفية المعتمدة	٣,٦٨
٢- تمتلك المنظمة أنظمة تدعم قرارات المدراء	١,٣٤
٣- تمتلك المنظمة الأنظمة الخبيرة التي تساهم في تقديم استشارات عن بدائل القرار	١,٦٧
٤- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تنفيذية	١,٤٥
رابعا: موقف المستفيد	
١- لااجد صعوبة في تعلم مهارات استخدام الحاسوب	٢,٨٩
٢- لااجد صعوبة في تفسير النتائج التي يعطيها الحاسوب	٣,١٢
٣- لااجد صعوبة في فهم المسائل التقنية	٣,٥
٤- ارغب بالاشتراك في دورات تدريبية في مجال استخدامات الحاسوب	٤,٥٦

ب- <u>الاستخدامات غير التقليدية</u>

تبين القيم الموجودة في الجدول (٣) إن أقيام الأوساط الحسابية قد تراوحت ما بين (١,٢٢- ٣,١٢) ، وهي قيم منخفضة قياسا بما سجلته الاستخدامات التقليدية ، مما تعطي صورة أولية لاقتصار استخدامات المنظمة لأنظمتها المعلوماتية ضمن الاستخدامات التقليدية ، وكانت الفقرات كالأتي :

١- سجلت الفقرة (١)، والتي تشير إلى امتلاك المنظمة لأنظمة معلومات توفر لها التقارير الاستثنائية ، وسطا حسابيا مرجحا مقداره (٣,١٢) ، إذ تمركزت اغلب الإجابات حول اتفق إلى حد ما .

٢- فيما يخص الفقرة (٢) والخاصة باستخدام مخرجات أنظمة المعلومات لمساعدة المديرين في اتخاذ القرارات الإدارية، فقد سجلت وسط حسابي مرجح مقداره (٣) ، مما يشير إلى تركز اغلب الإجابات حول اتفق إلى حد ما .

٣- أما بالنسبة للفقرة (٣) والخاصة باستخدام أنظمة المعومات في المنظمة المبحوثة لتوفير مؤشرات عن الوضع الحالي والتغيرات المستقبلية للمنظمة، فقد سجلت وسط حسابي مرجح مقداره (١,٣٥) ، إذ تركزت اغلب الإجابات حول لا اتفق .

٤- يبين الجدول (٣) الوسط الحسابي المرجح للفقرة (٤) والخاصة باستخدام المنظمة لأنظمة معلوماتها في وضع الخطط الإستراتيجية، والبالغ (١,٢٢) والذي يشير إلى تمركز الإجابات حول لا اتفق .

٥- سجلت الفقرة (٥) والخاصة بامتلاك المنظمة لأنظمة معلومات تساعدها في الحصول على المزايا التنافسية في السوق، وسطا حسابيا مقداره (١,٧٤) ، مما يشير إلى تمركز الإجابات حول لا اتفق .

جدول (٣) يوضح الأوساط المرجحة لمتغيرات البحث

متغير طبيعة الاستخدام	
أولا: الاستخدامات التقليدية	٣,٧٢
١- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعدها في تنفيذ المعاملات التجارية والمحاسبية.	٣,٨٩

٢- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعدها في تخطيط الإنتاج.	٣,٢٧
٣- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعدها في ممارسة الرقابة على الأنشطة المختلفة	٣
٤- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعدها في تسهيل اتصالات المكتب وزيادة إنتاجيته.	٤,٥٦
٥- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تسهل حصول المنظمة على التقارير العادية.	٣,٨٩
ثانيا: الاستخدامات غير التقليدية	٢,٠٨
٦- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تسهل حصول المنظمة على التقارير الاستثنائية.	٣,١٢
٧- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعد المديرين في اتخاذ القرارات الإدارية	٣
٨- لدى المنظمة أنظمة معلومات توفر مؤشرات عن الوضع الحالي والتغيرات المستقبلية .	١,٣٥
٩- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعدها في وضع الخطط الإستراتيجية.	١,٢٢
١٠- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعدها في الحصول على مزايا تنافسية في السوق.	١,٧٤

٣-٢: <u>اختبار العلاقة بين متغيرات البحث</u> :

تشير النتائج الموضحة في الجدول (٤) قيم معاملات ارتباط بيرسون لكل متغير من المتغيرات المستقلة الواردة في الجدول مع طبيعة استخدام هذه الأنظمة ، كما تمت الإشارة إلى المتغيرات التي لها علاقة ذات دلالة إحصائية بطبيعة الاستخدام عند مستوى معنوية (٠,٠١) وتؤكد النتائج الآتية :

١- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة استخدام أنظمة المعلومات في المنظمة المبحوثة وبين تقنية الاتصالات.

٢- وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الاستخدام وبين نوعية المعلومات .

٣- وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الاستخدام وبين أنواع أنظمة المعلومات المستخدمة في المنظمة المبحوثة ويعتبر هذا المتغير أعلى المتغيرات علاقة بطبيعة الاستخدام

٤- وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مواقف المستفيد وطبيعة الاستخدام .

جدول رقم (٤) يوضح معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وطبيعة الاستخدام

المتغير	**أبعاد الواقع الفعلي**			
	الاتصالات	**نوعية المعلومات**	**أنواع الأنظمة**	**مواقف المستفيد**
طبيعة الاستخدام	٠,٥٩٦	٠,٨٢٥	٠,٨٦٣	٠,٦٩

Significant at 0.001 level

وعلى الرغم من وجود علاقة ارتباط قوية إلى معتدلة بين المتغيرات المستقلة وطبيعة الاستخدام إلا إن مصفوفة معاملات الارتباط لم تبين المتغيرات المستقلة التي لها التأثير الأكبر في طبيعة الاستخدام ، ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد المتغيرات التي لها تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع ، وتظهر نتائج تحليل الانحدار المتعدد في الجدول رقم (٥).

تشير النتائج في الجدول (٥) إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة على طبيعة الاستخدام، كما تظهر قيمة F ذلك. فضلا عن معامل الارتباط المتعدد R الذي يبين وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة جميعا وبين طبيعة الاستخدام، كذلك تشير قيمة R^2 إلى إن نسبة التباين في طبيعة الاستخدام التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغيرات المستقلة قد بلغت (٧٦,٣ %). أما

بالنسبة لقيمة t فتبين إن كل متغير من المتغيرات المستقلة له تأثير على طبيعة استخدام أنظمة المعلومات في المنظمة المبحوثة . ويمكن الإشارة إلى ذلك في الأتي :

١- تأثير أنواع الأنظمة المتوفرة لدى المنظمة على طبيعة الاستخدام :

يبين الجدول (٥) إن أنواع الأنظمة التي تستخدمها المنظمة لها اثر ذو دلالة إحصائية على طبيعة الاستخدام وهو أكثر المتغيرات تأثيرا على طبيعة الاستخدام، إذ بلغت قيمة t ما يعادل (١٠,٣٤) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (٠,١%) ، كما إن نسبة تأثيره قد بلغت (٧١ %) وبهذا يمكن رفض الفرضية (١-٤-٣) لوجود تأثير ايجابي لأنواع أنظمة المعلومات المتوفرة لدى المنظمة على طبيعة الاستخدام .

٢- اثر نوعية المعلومات في طبيعة الاستخدام :

يشير الجدول (٥) إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لنوعية المعلومات على طبيعة الاستخدام ويعتبر متغير نوعية المعلومات ثاني المتغيرات أهمية في التأثير على طبيعة الاستخدام ، إذ بلغت قيمة t مايعادل (١٠,٠٩) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (٠,١%) ، كما إن نسبة التأثير تعادل (٦٩,٥ %) ، وبهذا يمكن رفض الفرضية (١-٤-٢) لوجود تأثير ايجابي لنوعية المعلومات على طبيعة الاستخدام .

٣- اثر مواقف المستفيد على طبيعة الاستخدام :

تدل النتائج في الجدول (٥) أيضا على أن لمواقف المستفيد أثرا ذا دلالة إحصائية على طبيعة الاستخدام ، إذ بلغت قيمة t مايساوي (٣,٣٧) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (٠,١%) ، كما إن نسبة التأثير قد بلغت (١٩,٦%) ، وهذا يشير إلى رفض الفرضية(١-٤-٤) بسبب تأثير مواقف المستفيد على طبيعة الاستخدام .

٤- اثر تقنية الاتصالات على طبيعة الاستخدام:

يبين لنا الجدول (٥) وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لتقنية الاتصالات على طبيعة الاستخدام، إذ كانت قيمة t معادلة ل (٢,٣٩) وهي اكبر من القيمة الجدولية لها عند مستوى معنوية (٥ %)، كما وصلت نسبة تأثير المتغير إلى (١٠,٩ %) وبهذا يمكن رفض الفرضية (١-٤-١) لوجود تأثير ايجابي لتقنية الاتصالات على طبيعة الاستخدام .

جدول (٥): تحليل الانحدار لتحديد مدى دلالة تأثير المتغيرات المستقلة على طبيعة استخدام أنظمة المعلومات الإدارية

المتغيرات	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة t	مربع معامل الارتباط
الاتصالات	١,٤٣٩	٠,٦٠٩	٢,٣٩	٠,١٠٩
نوعية المعلومات	١٨,١٠٧	١,٧٩٤	١٠,٠٩	٠,٦٩٥
أنواع الأنظمة	٢٠,٣١٧	١,٩٦٣	١٠,٣٤	٠,٧١
مواقف المستفيد	١,٨٨٤	٠,٦١٢	٣,٠٧	٠,١٩٦
F= ٤٩,٣ مستوى الدلالة ٠,٠٠١				
معامل التحديد R^2 = ٠,٧٦٣				

معامل الارتباط المتعدد R=0.874

المبحث الثالث

٣-النتائج والتوصيات

٣-١ <u>النتائج والمناقشة</u>

في ضوء النتائج التي ظهرت عند تحليل استمارة الاستبانة الخاصة بآراء مجتمع البحث والنتائج التي حصلت عليها الباحثة من الزيارات والمقابلات التي أجرتها مع المستفيدين ، يمكن استنتاج ما يأتي :

١- تمتلك المنظمة أنظمة معلومات تساعد إداراتها في انجاز أعمالها اليومية الخاصة بها والتي هي عبارة عن نظم معالجة البيانات فضلا عن نظم معلومات التقارير والتي توفر تقارير بسيطة تعتمد عليها لغرض اتخاذ قرارات بسيطة ومحددة ، إلا إنها تفتقر إلى نظام معلومات متطور يدعم متخذي القرار بالمعلومات الكافية عن الموردين والزبائن والمعلومات الضرورية لعمليات التخطيط الاستراتيجي أو أنظمة توفر مؤشرات للمنظمة عن وضعها الحالي والمستقبلي .

٢- تخدم أنظمة معلومات المنظمة متخذي القرار في الإدارة الدنيا وبعض التقارير البسيطة التي يستفاد منها متخذو القرارات في الإدارة الوسطى وعدم امتلاكها لأنظمة معلومات متطورة توفر المعلومات لمتخذي القرار قي الإدارات العليا .

٣- افتقار المنظمة إلى كادر متخصص في مجال الحاسبات وتصميم أنظمة معلومات خاصة بها ووفق احتياجاتها الفعلية وإنما تعتمد على الوزارة أحيانا وعلى المكاتب الخاصة أحيانا أخرى لتزويد المنظمة موضوع البحث بالأنظمة .

٤- لا تمتلك المنظمة شبكة معلومات قادرة على نقل وتبادل المعلومات مابين مركز الحاسبة وأقسام المنظمة أو بينها وبين الوزارة التابعة لها مما يفقدها إمكانية استخدام عملية التبادل الالكتروني والمزايا التي توفرها الشبكات في سرعة تناقل المعلومات .

٥- ضعف الخلفية الحاسوباتية للمستفيدين بالرغم من إن هناك رغبات في تعلم الاستخدامات الصحيحة للحاسوب وأنظمته المعلوماتية وهذا يعود إلى إن هناك ضعف في عملية زج المستفيدين (متخذي القرار) في دورات في هذا المجال وعلى الإدارة العليا الاستفادة من الجامعات والمعاهد المتخصصة في هذا المجال .

٦- تستخدم المنظمة الانترنيت وذلك من خلال تصميم موقع للشركة يقتصر على عرض معلومات خاصة بالمنظمة وعدم استخدام البريد الالكتروني كواسطة لنقل وتبادل المعلومات بينها وبين الجهات المرتبطة بها .

٧- تعاني أنظمة معلومات المنظمة البسيطة من ضعف في عملية تحديث المعلومات ويعود سبب ذلك إلى ضعف الكادر الذي يعمل في هذا المجال من ناحية التخصص في مجال المعلوماتية .

٣-٢ <u>التوصيات</u>:

١- توفير كادر متخصص في مجال الحاسبات ونظم المعلومات ممن لديهم القدرة على تصميم أنظمة معلومات متطورة قادرة على دعم متخذي القرار لغرض تخفيض الجهد والوقت المبذول عند اتخاذ القرار، فضلا عن الإمكانيات التي توفرها هذه الأنظمة وتسهل العملية الإدارية.

٢- توعية القيادات الإدارية في المنظمة وإطلاعهم على آخر التطورات في مجال تقنيات المعلومات وعرض تجارب بعض الشركات الكبيرة والتحولات التي حصلت لدى تطبيقها أنظمة معلومات متطورة من خلال ندوات توعية والدورات التدريبية والاستعانة بالجامعات والمعاهد التقنية والاستفادة من الخبرات المتوفرة لديها ، وهذا سيساعد في الوصول إلى حلول الكثير من المشكلات والمعوقات التي تواجه عملهم مما سيمكنهم من تحسين مستوى استخدام هذه التقنية .

٣- ضرورة قيام المنظمة موضوع البحث بتحديث بياناتها باستمرار وبالشكل الذي يتلاءم مع المستجدات الموجودة في بيئة العمل

٤- ضرورة امتلاك المنظمة موضوع البحث لشبكة اتصالات لنقل وتبادل المعلومات بين أقسامها والمعامل التابعة لها وبينها وبين الجهات الخارجية للاستفادة منها في عمليات التبادل الالكتروني للبيانات.

المصـــــــادر:

١- السيد ، فؤاد البهي ، *علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري* ، دار الفكر العربي ، بيروت ، ١٩٧٩ .

٢- خضر ، نرفانا ، " نظم المعلومات الإدارية" ، *مؤتمر مركز التميز للمنظمات غير الحكومية* ، القاهرة ، ١٩٨٩ .

٣- توربان ، افرايم وآخرون ، *تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات / القسم الأول / تقنية المعلومات في المؤسسات* ، ترجمة وإعداد دار الرضا للنشر ، دمشق ، ٢٠٠٠ .

٤- الصباغ ، عماد عبد الوهاب ، *الحاسوب في إدارة الأعمال / أنظمة – تطبيقات – إدارة* ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، ١٩٩٦ .

٥-غراب، كامل السيد و حجازي ، فاديه محمد ، *نظم المعلومات الإدارية / مدخل تحليلي* ، مطابع جامعة الملك سعود ، الرياض ، ١٩٩٧ .

6- Rad ,Ford,*Information System For Strategy Decision* , Prentice – Hall Company ,usa, NewJersy , 1997.

7- O'Brien , James , A. , *Introduction to Information System* , IRWIN , Mc Graw – Hill ,9thed , USA ,2000.

8- Laudon.,C.Kenneth & Laudon,Jane, *A Management Information System* , Prentice–Hall,Inc, usa ,NewJersy , 2001.

٩ – البياتي ، هلال عبود و محمد حسن ، علاء عبد الرزاق ، *المدخل لنظم المعلومات الإدارية* ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، ١٩٩٢.

10- Chelimsky , Eleanor & Shadish , William , R. , *Evaluation for the 21 st century* , sage publication , 1997 .

11- Williams , Briant & Sawyer , Stacey ,c. , *Using Information Technology* , IRWIN , Mc Graw–Hill ,Chicago, USA , 1997 .

12- Shafer , Scott M.,& Meredith , Jack , R., *Operation Management* , John Wilely & sons , Inc., U.S.A , 1998 .
13- Miller , Alex , *Strategic Management* , IRWIN , Mc Grow – Hill ,Chicago, U.S.A, 1998.
١٤- مكليود ، رايموند ، *نظم المعلومات الإدارية* ، تعريب سرور علي وعلي إبـــراهيم ، دار المـــريخ للنشر والتوزيع ، الرياض ، ١٩٩٨ .
١٥ – السالم ، علاء عبد الرزاق ، *نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي* ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ١٩٩٩ .
١٦- الحسنيه ، سليم ، *نظم المعلومات الإدارية (نما)* ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٢
17-Doll,W.J.,& G.Torkzadeh , " The Measurement of End – User Computing Satisfaction " , *MIS Quarterly* ,vol 12,No 2 ,pp259-274, 1988.
18- O'Brien , James , A., *Management Information Systems* : *managing information technology in the networked enter prise* , IRWIN,USA , Chicago, 1998 .
١٩- السالمي ، علاء عبد الرزاق والدباغ ، رياض حامد ، *تقنيات المعلومات الإدارية* ، دار وائـــل للنـــشر ، عمان ، ٢٠٠١ .
٢٠- هاشم، كريم، "*الاتصالات وعصر المعلوماتية* "، جريدة المسار التقني، العدد ١ ، السنة الأولى، بغداد ، ص٢ ،٢٠٠٥ .