The Administration & Economic College Journal
For Economics & Administration & Financial Studies
Vol. ١٠,N.١, P P.431-456
ISSN PRINT 2312-7813
ISSN ONLINE 2313-1012
مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية
والإدارية والمالية
المجلد ١٠، العدد٤، ٢٠١٨ ص ص ٤٥٦-٤٣١

Effect of internal environment factors on the efficiency and effectiveness of management information systems
Analytical study in the National Insurance Company / Babel
اثر عوامل البيئة الداخلية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية
دراسة تحليلية في شركة التأمين الوطنية/ بابل

*م.م. هنوه حسين احمد

Abstract The purpose of this research is to analyze the internal environment factors (organizational structure, organizational culture, and human resources) as well as the extent to which these factors contribute to the efficiency and effectiveness of management information systems in the National Insurance .Company / Babylon

The researcher tried to answer the question (do internal environmental factors affect the efficiency and effectiveness of management information systems). The research community is one of the employees of the National Insurance Company / Babel. The sample of the research was selected by random stratified method (37). The research was based on analytical descriptive method. The field data were collected through a questionnaire that was constructed and developed To measure the purpose of the research: and how this affects negatively or positively on the efficiency and effectiveness of management information systems for the company subject matter of the research. The second part consisted of the efficiency and effectiveness of management information systems. The SPSS program was used to describe the study data, as well as the statistical method used to measure the study objectives and hypothesis test. , The researcher reached the results of the most important, the internal environmental analysis is a key stage of the strategic planning stages, it represents a key to the company in determining its objectives and strategic options. The researcher also aims to submit a proposal to the company under consideration: The insurance companies should adopt all the methodology of analyzing the environment of the organization to diagnose the strengths or weaknesses that it possesses in order to continue its work.

* جامعة الفرات الاوسط/ معهد التقني ديوانية

المستخلص:- يهدف هذا البحث الى تحليل عوامل البيئة الداخلية المتمثلة في (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية ، والموارد البشرية) فضلا عن بيان مدى مساهمة تلك العوامل على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية (البرمجيات، الشبكات والاتصالات، المعلومات) في شركة التأمين الوطنية / بابل.

لقد حاولت الباحثة الاجابة عن تساؤل (هل لعوامل البيئة الداخلية اثر على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية).

وقد تكون مجتمع البحث من الموظفين العاملين في شركة التامين الوطنية / بابل ، يتكون مجتمع من (٢٩٧) عامل وعاملة، أما عينة البحث فقد تم اختيارها بواسطة الطريقة الطبقية العشوائية، بواقع (٣٧) مفردة ، وقد اعتمد البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي ، وقد تم جمع البيانات الميدانية من خلال استبانة تم بناءها وتطويرها لقياس هدف البحث : وكيف يؤثر هذا الواقع سلبا أو إيجابا على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية لشركة موضوع البحث. واختبار فرضيات، وقد تكونت من جزئيين تمثل الجزء الأول منها في دراسة عوامل البيئة الداخلية، في حين احتوى الجزء الثاني على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية، كما تم استخدام ،(SPSS) في تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الأساليب الإحصائية الوصفية لوصف بيانات البحث، وكذلك الأسلوب الإحصائي الاستدلالي لقياس أهداف البحث واختبار فرضيات، وقد توصلت الباحثة الى النتائج أهمها يعدُّ التحليل البيئية الداخلية مرحلة أساسية من مراحل التخطيط الاستراتيجي فهو يمثل مفتاحاً للشركة في تحديد أهدافها وخياراتها الاستراتيجية. كما تسعى الباحثة الى تقديم مقترح للشركة موضوع البحث: ضرورة ان تعتمد شركات التامين كافة منهج تحليل بيئة المنظمة لتشخيص مواطن القوة أو الضعف التي تمتلكها من اجل الاستمرار في عملها

المقدمة : إن عملية تحليل البيئة الداخلية للمنظمة لها أهمية خاصة نظراً لما تحققه من تحديد للإمكانيات المتوفرة لدى المنظمة سواء كانت مادية أم بشرية ، وهي تحدد مناطق القوة ومناطق الضعف في المنظمة ، مما يساعد في معرفة موقع المنظمة في السوق مقارنة بالمنظمات المنافسة ، وهذا يساعد المنظمة على معرفة كيفية استغلال الفرص المتوفرة في البيئة المحيطة ، كما يساعد في تجنيب المنظمة للمخاطر والتهديدات المتوقعة .

كما تسهم عملية التحليل البيئي الداخلي في تكامل عملية التحليل الاستراتيجي ، حيث أن اجتماع التحليل البيئي الداخلي مع الخارجي مع بيئة الصناعة يوفر التكامل لعملية لتحليل الاستراتيجي . (ارنيز،٢٠١٢، ٣٨)

يعدُّ التحليل الخاص بالبيئة الداخلية للمنظمة من أهم الخطوات العملية في تطبيق التخطيط الاستراتيجي الذي يعدُّ من الأمور المهمة والضرورية للتعرف على مواطن القوة والضعف داخل

المنظمة التي تواجهها أي أنَّ نجاح المنظمات يعتمد على التحديد الدقيق للعوامل الاستراتيجية الداخلية ويساعد المنظمة على ادارة علاقتها بالبيئة الداخلية . ولأنَّ كفاءة وفاعلية نظم المعلومات تعتمد على مدى قوة موارد المنظمة وقدرتها على معالجة نقاط الضعف.

إن عوامل البيئة الداخلية تتمثل في الهيكل التنظيمي ، ثقافة المنظمة ، العوامل التسويقية ، العوامل الإنتاجية ، عوامل إدارة الموارد البشرية ، العوامل المالية (الحسيني، ٢٠١٠، ٤١).

الجانب الاول: الاطار المنهجي للبحث:

اولا: مشكلة البحث:

تتمثل البيئة الداخلية في مجموعة العناصر البشرية و المادية و المعنوية الموجودة داخل المنظمة و التي تتفاعل فيما بينها في سبيل تحقيق الإنتاج الذي تتقدم به المنظمة إلى السوق، و تعمل على إنجاز الأهداف التي جاءت من أجلها. و للإدارة القدرة على التحكم في البيئة الداخلية. و تمثل البيئة الداخلية المستوى الحضاري و الثقافي للمنظمة. (الدوري،٢٠٠٩، ٩٠).

يعتبر تحليل البيئة الداخلية امر في غاية الاهمية للمنظمة حيث من خلال ذلك تتمكن من معرفة اهم نقاط القوة التي تمتلكها من اجل استغلالها وكذلك معرفة نقاط الضعف التي تعاني منها من اجل العمل على ايجاد الحلول المناسبة لها. وهنا تظهر مشكلة البحث "هل لعوامل البيئة الداخلية اثر على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المعمول فيها في شركة التأمين الوطنية/ بابل"

ومن اجل الاجابة على التساؤل اعلاه لابد من طرح مجموعه من التساؤلات:

- ما هي البيئة الداخلية؟
- ما هي اهم عوامل البيئة الداخلية؟
- التعرف على الكفاءة والفاعلية؟
- التعرف على ما هي نظم المعلومات الادارية وماهي اهم النظم المعمول فيها بالشركة؟

ثانيا: اهداف البحث:

تبلوره اهداف البحث في النقاط الاتية:

١- دراسة واقع الهيكل التنظيمي لشركة التأمين الوطنية/ بابل وكيف يؤثر هذا الواقع سلبا أو إيجابا على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية لشركة موضوع البحث.

٢- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة، وكيف تؤثر هذه الثقافة على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية في لشركة التأمين الوطنية/ بابل .

٣- دراسة اثر الموارد البشرية والمالية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات لشركة التأمين الوطنية/ بابل.

٤- تحديد اهم النظم المعمول فيها في شركة التأمين الوطنية.

ثالثا: اهمــية البحث:

تتضح اهمية البحث من خلال النقاط ادناه:

١- أهمية موضوع البحث المتعلق بالدور الذي تلعبه البيئة الداخلية للمنظمات في قدرة شركة التامين الوطنية/ بابل على تطوير نظام المعلومات الادارية المعمول فيها . فالبيئة الداخلية للمنظمات هي التي تحدد عناصر القوة ، وعناصر الضعف.

٢- إن أداة البحث (الاستبانة) يمكن أن تكون نموذجا يمكن أن يستخدمه المدراء في تلك الشركة لإجراء التقييم الذاتي لكل من خصائص الهيكل التنظيمي وطبيعة الثقافة التنظيمية والموارد المالية والبشرية، وقياس مستوى كفاءة وفاعلية نظام المعلومات في لشركة التأمين الوطنية/ بابل .

٣- من خلال النتائج التي سوف يتوصل اليها الباحث سوف يقدم مجموعه من المقترحات لشركة التأمين الوطنية/ بابل وهذا تعتبر حلول لنقاط الضعف التي تعاني منها الشركة موضوع البحث.

٤- يحدد النظم الادارية المهمة التي من خلالها تستطيع شركة التأمين تحقيق اهدافها المرجوه.

رابعا: فرضــيات:

الفرضية الرئيسية " هنالك اثر ذات دلاله احصائية لعوامل البيئة الداخلية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية".

١- يوجد اثر ذات دلاله احصائية لعوامل البيئة الداخلية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية.

٢- لا يوجد اثر ذات دلاله احصائية لعوامل البيئة الداخلية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية.

الجانب الثاني: الاطار النظري للبحث:

المحور الاول: البيــئة الداخلية:

اولا: مفــهوم :

يقصد بالبيئة الداخلية على أنها جميع العوامل والقوى التي تقع داخل المنظمة والتي يكون لها تأثير مباشر في أدائها وتربط مكوناتها إلى حد كبير بأنشطتها مثل المكونات التنظيمية(الهيكل، الأهداف ، السياسات....الخ) ،المكونات التسويقية (المنتوج ، والتسعيرة ، والترويج ، والتوزيع...الخ) ،المكونات الإنتاجية (التكنولوجيا، والبحث والتطوير، والسيطرة المخزنية...الخ) والمكونات الشخصية /الإفراد (علاقات العمل، وبرامج التدريب ، وتقويم الأداء، والثقافة التنظيمية والموارد البشرية) . (جواد، ٢٠٠٤، ٨٧).

مجموع العوامل الداخلية المتحكم بهاو المسيطر عليها من قبل المنظمة وتستطيع أن تغيرها حسب المستجدات في السوق ومن هنا يطلق عليها البعض البيئة القريبة ومن أمثلتها ما يتعلق بإمكانيات التنظيم و موارده المالية و البشرية و المعنوية التي يمكن تحويلها إلى مجموعة أنشطة و أعمال إنتاجية و تسويقية و مالية.(الدوري، ٢٠٠٣، ٦١).

البيئة الداخلية هي التي تستطيع المنظمة التحكم فيها والتأثير عليها وتغييرها وفق ما تحتاجه لصياغة استراتيجيتها والتي من خلالها تتمكن الإدارة الاستراتيجية من تسيير مؤسستها بفعالية اكبر وأدق.(عبوي، ٢٠٠٦، ٧٤).

ثانيا: أهمية تحليل البيئة الداخلية:

أ- الفهم الدقيق للبيئة الداخلية وعناصر القوة والضعف في المنظمة وجعل خياراتها الاستراتيجية واقعية وممكنة التنفيذ، أخذت بالحسبان الاستغلال والاستخدام الكفوء لهذه العناصر الى أقصى حدود في اقتناص فرصة والتعامل مع التهديد.(السالم، ٢٠٠٩، ٥٦)

ب- إيجاد مزايا تنافسية لها من خلال التركيز على القوة الدافعة التي قد تكون عناصر قوة في بعض من مكونات البيئة الداخلية كالثقافة التنظيمية أو المهارات للموارد البشرية وغيرها.

ج- معرفة طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها هذه المنظمة تقديم ما هو مميز وتحقيق الأداء العالي والنجاح في هذه الأعمال.

د- معرفة التطور الحاصل في موارد المنظمة بطريقة منهجية منظمة ومن ثمّ تتاح الفرصة أمام الإدارة العليا بالتركيز على الموارد الأساسية للمنظمة والتي تشكل القاعدة الأساسية لها في المنافسة وتحقيق النتائج.(الخفاجي، ٢٠١٠، ٨٣)

ثالثا: عوامل البيئة الداخلية:

١-**الهيكل التنظيمي:** يعبر الهيكل التنظيمي عن التنظيم الأساسي لعلاقات العمل في المنظمة كونه يمثل الإطار العام للعلاقات التنسيقية فيها والوسيلة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة ومواجهتها للظروف البيئية المحيطة ويعرف الهيكل التنظيمي على أنه "يعني الطريقة التـــي يتم بهـــا تقسيم العمـــل وتنسيق أنشطـــة المنظمـــة.

والهيكل التنظيمي هو الشكل العام للمنظمة والذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصات العاملين بها وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين والرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات والأقسام المختلفة، وارتباطها الإداري بالمنظمات الأعلى والمنظمات الموازية ،(حبتور، ٢٠٠٤، ٦٩) ويعتبر الهيكل التنظيمي من أهم عناصر البيئة الداخلية من حيث تناسبه مع مجال عمل المنظمة وتخصصها واستيعابه لاحتياجاتها من الوظائف والتخصصات وقدرته على الوفاء باحتياجات العمل مع العلاقة الوظيفية ومساهمته في تبسيط إجراءات العمل وتحقيق السلاسة في انسياب القرارات والأوامر والتوجيهات من الإدارة العليا إلى الإدارات الوسطى

والإشرافية والتنفيذية وكذلك انسياب الاقتراحات والأفعال من التنفيذيين والإدارات ولمساهمته في تحقيق هذه الأهداف تتجلى أهميته كعنصر ايجابي في المناخ التنظيمي. أما إذا كان يساهم بسلبية في تحقيق هذه الأهداف فانه يعتبر عنصرا تنظيميا معوقا .

٢- **ثقافة المنظمة** : تعرف ثقافة المنظمة بأنها تلك القيم السائدة التي تعتنقها المنظمة ، أو هي الفلسفة التي ترشد سياسة المنظمة نحو العاملين والزبائن ، أي أن ثقافة المنظمة هي مجموعة المعتقدات والرموز التي تمتلكها المنظمة والتي نشأت بمرور الزمن . (David, 2001, 109)

وأهم التساؤلات التي يجب طرحها لمعرفة ثقافة المنظمة وتحليلها هي :

- هل تتجه المعتقدات في المنظمة نحو تحقيق أهداف ربحية فقط ؟ وماهي أولويات أهداف المنظمة .
- إذا كانت الأهداف مالية فهل هي العائد على الاستثمار ؟ أم نسبة الديون إلى حق الملكية ؟ أم ماذا
- هل تتجه معتقدات المنظمة نحو تحقيق ميزة تنافسية في السوق وفي الصناعة ؟ Hunger, (1998,) 35

٣- **عوامل إدارة الموارد البشرية :** تستطيع المنظمة التي تتمتع بموارد بشرية كفوءة أن تحقق أهدافها الاستراتيجية بفاعلية وكفاءة . (الشهابي، ٢٠٠٣، ٩٧)

ومن أهم عوامل الموارد البشرية التي يجب أن تدرس وتحلل ما يلي :

- هل تتوفر قوى بشرية ذات مهارات وقدرات عالية لدى المنظمة .
- هل المناخ التنظيمي مناسب لتشجيع وخلق الرغبة لدى العاملين للعمل بكفاءة ؟
- هل سياسات الاختيار والتوظيف والترقية والأجور والمكافآت والتحفيز والتدريب وتقويم الأداء متوفرة وفاعلة ؟

رابعا: الفرق بين عناصر البيئة الداخلية (القوة ، الضعف): (عشقي، ٢٠٠٩، ١١)

جدول (١) يوضح البيئة الداخلية

عناصر الضعف	عناصر القوة
عدم وضوح التوجه الاستراتيجي	الكفاءة المميزة
الموقف التنافسي المتدهور	المصادر المالية المتاحة
تسهيلات مهملة للعملاء	مهارات تنافسية جيدة
نقص الموهبة والخبرة الإدارية	معرفة جيدة بالمشترين
معدل انجاز ضعيف في تنفيذ الخطط	قيادة جيدة للسوق
المعاناة من المشاكل العملية	النوعية العالية للمنتجات
عدم القدرة على تحويل المتغيرات الضرورية في الاستراتيجية	إمكانية متاحة لإجراء تحسينات على الاعمال

المحور الثاني: الكفاءة والفاعلية:

اولا: مفهوم الكفاءة:

تعرف: هي علاقة بين كمية المدخلات و كمية المخرجات وذلك عن طريق القيام بفعل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة من أجل تحقيق الأهداف المنشود، عن طريق استخدام عدد محدد من المصادر والمدخلات المتوفرة لدى المنظمة كالطاقة التي يمتلكها الفرد والمال والجهد والوقت.(دعاء، ٢٠١٥، ١٩)

ثانيا: أنواع الكفاءة :

لم يتّفق الباحثون على تصنيف الكفاءة، ولكن صُنّفت إلى ثلاثة أنواع وهي:

١- الكفاءة الفرديّة: هي مسؤوليّات الأفراد نحو الأحداث والمشاكل التي تُواجههم في الأوضاع المهنيّة؛ حيث تتميّز بالمَعرفة الكافية لمواجهة الأحداث المتنوعة. (Miksen, 2017, 123)

٢- الكفاءة الجماعيّة: هي من المَجالات التي تهتمّ بها الشركات بشكلٍ متزايدٍ؛ حيث تُساهم في تَعزيز التعاون بين مكوّنات الكفاءة الفرديّة، ويُحدّد وجود هذا النوع من الكفاءة عن طريق دراسة علامات الاتصال الفعّال والمُعتمد على لغة مُشتركة في بيئة العمل.

٣- الكفاءة الاستراتيجيّة: هي نوع الكفاءة المُرتبط مع إدارة الموارد البشريّة؛ حيث من المهم تحديد المهارات والكفاءات الخاصّة في العاملين والموظّفين من أجل مُقارنتها مع المتطلبات التي تُساعد على الوصول للأهداف الاستراتيجيّة الخاصة في للشركة. (Johnston, 2017, 109)

ثالثا: مفهوم الفاعلية:

تعريف الفاعلية: هي القيام بفعل الأشياء الصحيحة المتعلقة بمدى تحقيق أهداف المنظمة، عن طريق استخدام الموارد التي تمتلكها المنظمة، ولكن بتكاليف عالية مما يسبب خسارة في مدخلات وموارد المنظمة أو المؤسسة بالرغم من عدم كفاءتها مما يؤثر سلبا على مدى فاعليتها وذلك من خلال معرفة الأعمال الصحيحة في تحقيق أهداف المنظمة بطريقة جيدة.(المساعيد،٢٠١١، ٣٩).

رابعا: أنواع الفاعلية:

تُقسم الفاعليّة إلى أنواع ثلاثة أساسيّة وهي:

١- الفاعليّة الإداريّة :هي الفاعليّة المرتبطة مع النشاطات والمهام الخاصة في الإداريين، ومهاراتهم في تحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة.

٢- الفاعليّة الشخصيّة : هي الفاعليّة التي تعتمد على تحقيق أهداف المُنشأة التي تُساهم في تحقيق نجاحها، ولكن يجب ألّا تتناقض الأهداف الشخصيّة للموظفين مع أهداف المُنشأة.

٣- الفاعليّة الظاهريّة: هي الاعتماد على السلوك الظاهر والواضح للأفراد دون النّظر إلى الإنجازات المُستَخدمة في الوصول إلى الأهداف، وهنا تظهر الصّعوبة في تحديد مدى الفاعليّة المُعتمدة على السلوك الفرديّ، وإهمال المخرجات التي يجب تحقيقها.(الأمين، ٢٠١٣، ٦٧)

خامسا: الفرق بين الكفاءة والفاعلية:

تَستخدم المنظمات مُصطلحي الكفاءة والفاعليّة لوَصف طبيعة عمل الموظّفين؛ من أجل المساهمة في تحسين وتطوير بيئة العمل، ويبدو من الاستخدام الأوّل لهذين المُصطلحين أنّهما يتشابهان معاً، ولكن في الحقيقة تختلف الكفاءة عن الفاعليّة بشكلٍ تام، وفيما يأتي معلومات عن أهمّ الفروقات بينهما:( ) hg.ivm, 2013, 89

١- الفرق من حيث إنتاجيّة الموظفين: حيث يُنتج الموظف الذي يتميّز في الفعاليّة ضمن مُستويات مرتفعة، بينما يُنتج الموظّف الذي يتميّز في الكفاءة بشكلٍ سريعٍ وأسلوبٍ ذكي.

٢- الفرق من حيث كيفية تنفيذ المهام؛ إذ تعكس الفاعليّة المُستويات الخاصّة في أداء المديرين والموظّفين لمَهامهم وأعمالهم، أمّا الكفاءة فهي الوقت المُستغرق في تنفيذ المديرين والموظّفين للمَهام والأعمال الخاصّة بهم.

٣- الفرق من حيث الاستراتيجيّة الإداريّة؛ حيث تُؤثّر الكفاءة على القرارات الصادرة من الإدارة الاستراتيجيّة؛ من خلال دورها في تقليل الاعتماد على الموارد في زيادة العوائد الماليّة، بينما يُؤثّر دور الفاعليّة على الإنتاج الخاص في الإدارة، والمُرتبط مع تَحقيق عدّة أهدافٍ مثل زيادة حصة الشركة في السوق، وتطوير رضا جميع العملاء، والوصول إلى النتائج المطلوبة من الإيرادات الماليّة. (البكوع، ٢٠٠٦، ٩٠).

المحور الثالث: نظم المعلومات الادارية:

اولا: المفهوم:

ويرمز لها اختصاراً بـ (MIS)، وهي أحد فروع علم الحاسوب، ويهدف هذا الفرع إلى دمج أكثر من علم في علم واحد وهي تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات والإدارة، وجاء هذا النوع من الأنظمة للمساهمة في نباء الأنظمة الحاسوبية التي تعتمد على التكنولوجيا، وتقديم الخدمة للمدراء داخل إطار المنظمة، كما وتدعم المنظمات وتساعدها على إنجاز النشاطات والأعمال المختلفة من خلال مجموعة من المهام المحاسبيّة، وبالتالي دعم عملية صنع القرار واتخاذه.(ملوخية، ٢٠٠٩، ٨٥)

عرفت نظم المعلومات الادارية: على انها اجزاء وعناصر او اقسام ترتبط مع بعضها بعلاقات منطقية اي انها تتكامل وتتفاعل مع بعضها بغرض انجاز اهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات الى مخرجات.

كما عرفت على انها: مجموعة من الوسائل التي توفر المعلومات عن الماضي والحاضر وتتوقع المستقبل فيما يتعلق بأنشطة وأعمـال المنظمـة مثل (التخطيط، والرقابة ، والتنظيم) بهدف توفير المعلومات لمتخذي القرار.(ادريس، ٢٠٠٥، ٥٤).

ثانيا: انواع نظم المعلومات الادارية: (ياسين، ٢٠٠٨، ٦٤)

الجدول (٢) انواع نظم المعلومات الادارية

النوع	الغرض/ المستوى	الخصائص
نظام معالجة المعاملات (PTS)	تدعيم ومساندة العمليات اليومية في المنظمة	- تفصيلية، ويوجد بالتقارير. - تشغيل النمطي. - الاداء الجيد والاعتمادية. - التكنولوجيا المستخدمة مستقرة.
نظام المعلومات الادارية (الوظيفية) (MIS)	مساندة الادارة في العمل الاداري	- تقارير ملخصة ومتنوعة. - التوقيت والاعتمادية. - نماذج مبسطة مع هيكل اساسي للبيانات. - التكنولوجيا مستقرة الى حد ما.
نظام دعم القرارات (DSS)	دعم عملية اتخاذ القرار	- نظام لتسهيل اكثر من نوعه نظام اساسي. - يمثل الاستجابة السريعة للاحتياجات المتنوعة من المعلومات. - المرونة والقدرة على التكييف. - يشتمل على النماذج ويمكنه تنمية نماذج جديدة - التكنولوجيا المتطورة.

ثالثا: عناصر نظم المعلومات الادارية:

١- **لبرمجيات:** هي حزمة من العمليّات والإجراءات الحاسوبيّة المتكاملة التي يتم استخدامها لإيجاد حل لمسألة رياضيّة ما، أو عمليّة إحصائية أو تحرير صيغة ما وتصحيحها أو أداء عملية ما.

والتي تضم برمجيات النظام ،التي تتحكم وتوجه أداء الأجهزة. وكذلك برامج (Software) البرمجيات التطبيقات التي تلبي أغراض نظام المعلومات بما فيها واجهة المستخدم. استعمال البرمجيات يعني التحكم فيها وفي عوامل استغلالها، تصحيح الأخطاء ، والتطورات الوظيفية.(فندلجي، ٢٠٠٩، ٧٨)

موارد البرمجيات: وهي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات، ومن أهم هذه الموارد:

- نظم التشغيل: هو مجموعة من البرمجيات المسؤولة عن إدارة الموارد (عتاد الحاسوب)، وبرمجيات الحاسوب، ويمثل وسيط بين المستخدم، وعتاد الحاسوب، وبتعريف آخر يمثل نظام التشغيل جسر لتشغيل برامج المستخدم، ويقوم بالمهام الأساسية مثل: إدارة وتخصيص مصادر الحاسوب (الذاكرة، القرص الصلب، الوصول للأجهزة الملحقة إلخ...)، وترتيب أولوية التعامل مع الأوامر، والتحكم في أجهزة الإدخال، والإخراج مثل: لوحة المفاتيح، وكذلك لتسهيل التعامل مع الشبكات، وإدارة الملفات.

- البرامج التطبيقية: وهي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات، مثل برامج معالجة النصوص، وبرامج التصفح الالكتروني، وبرامج قواعد البيانات وغيرها.

- لإجراءات: وهي التعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات، وتعليمات استخدام البرامج التطبيقية وغيرها.(السالمي، ٢٠٠٥، ٧٦)

٢- البيانات والمعلومات (Data & Information)

المطلوب إدخالها في نظام المعلومات، المتوفرة في مصادر المعلومات المختلفة، الورقية منها أو الإلكترونية، حيث تقوم البرامجيات والنظم والأساليب الفنية بمعالجتها وتخزينها وتأمين استرجاعها، عن طريق الطاقات البشرية المدربة لذلك. وأن مثل هذه البيانات والمعلومات تمثل مدخلات النظام.

وبذلك يكمن فهمنا وتعرفنا على مكونات نظم المعلومات لكي نصل إلى قرارات صائبة نستطيع الاستفادة منها في جمع مجالات الحياة.(الشرابي، ٢٠٠٨، ٤٨)

كما عرفت المعلومات: على انها بيانات تمت معالجتها وإزالة الغموض عنها بطرق آلية حتى أصبحت معلومات جاهزة للاستخدام من قبل المستفيد ، بحيث يستخدمها في التعامل مع انشطة المنظمة مثل عمليات التخطيط والاتصال مع مراكز صنع القرار. (Mike J, 2002, 127)

٣- الشبكات والاتصالات: تعتبر الشبكات والاتصالات جزءا أساسيا من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات والانترانت (internet) الإدارية. حيث انتشرت العديد من أنظمة خزن المعلومات وتمريرها مثل: الانترنت .(Extranet) وكذلك الاكسترانت (Intranets). (Rossa, 2005, 124)

وتتضمن الشبكات والاتصالات الآتي:(اللأمي، ٢٠١٠، ٢٨):

- وسائط الاتصالات :communication Media: هي الوسيلة التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لأخر.

- دعم الشبكات :Network Support: يتضمن دعم الشبكات الأفراد والأجهزة والبرمجيات والبيانات التي تدعم مباشرة العمليات.

الجانب الثالث: الاطار العملي

الأول :وصف متغيرات البحث وتشخيصها: يهتم هذا المبحث بمناقشة إجابات أفراد عينة البحث حول المتغيرات شركة التأمين الوطنية/ بابل وتشخيصها عن طريق استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتمثلة بـ (الوسط الحسابي المرجح ، والانحراف المعياري ، ومعامل الاختلاف ، وشدة الإجابة) وكالآتي :

(١) **قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث** : من اجل التحقق من صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث ، استخدمت الباحثة لهذا الغرض معامل ارتباط آلفا (معامل الفا كروبناخ) ،وقد تم قياس مستوى الثبات والتناسق الداخلي للأبعاد المكونة لمتغيرات البحث لعوامل البيئة الداخلية والمتمثلة بـ (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية) اما بما يخص نظم المعلومات الادارية (البرمجيات الشبكات، المعلومات) ، باستخدام مقياس كروبناخ–آلفا حسب عناصر متغيرات البحث ، وكالاتي :

١- (البيئة الداخلية : x) ، تتكون من ثلاث متغيرات بواقع (١٢) فقرة وكالاتي: =٠,٨٢١٣

أ- الهيكل التنظيمي ، وتتكون من اربعة فقرات = ٠,٧٩٧

ب- الثقافة التنظيمية ، وتتكون من اربعة فقرات = ٠,٨٨١

ج- الموارد البشرية ، وتتكون من اربعة فقرات = ٠,٨٢٧

(نظم المعلومات : y) ، تتكون من ثلاث فقرات متغيرات بواقع (١٢) فقرات = ٠,٨٤٣٢

أ- البرمجيات : وتتكون من اربعة فقرات = ٠,٨٩٥

ب- الشبكات : وتتكون من اربعة فقرات = ٠,٨٣٩

ج- المعلومات : وتتكون من اربعة فقرات = ٠,٨٥٧

ويلاحظ من ان النتيجة الخاصة بالتناسق الداخلي بين الأبعاد والمكونة لمتغيرات البحث مقبولة ، وذلك لان قيمة معامل ارتباط آلفاAlpha تعد مقبولة إحصائيا عندما تكون مساوية أو اكبر من (٠.٧٥) في البحوث الإدارية والسلوكية .

والجـــــــدول رقم (٣) ، يوضح نتائج اختبار صدق وثبات مقياس البحث (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة) ودقة إجابات أفراد عينة البحث بحث حسب المتغيرات المتعلقة بالبحث.

جدول (٣) اختبار صدق وثبات مقياس البحث ودقة إجابات أفراد العينة

ت	متغيرات البحث	معدل الفقرات	معامل آلفاكرونباخ (معامل الصدق والثبات	نسبة الصدق والثبات (%)	معامل ارتباط التجزئة النصفية
1	البيئة الداخلية	12	0.8213	82.13	0.8213
2	نظم المعلومات	12	0.8432	84.32	0.8432
		24	0.8322	83.22	0.8322

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسبة

يتضح من خلال نتائج الاختبار الواردة في الجدول رقم (٣) ما يأتي :

١-ان جميع معاملات الفا كرونباخ (معاملات الصدق والثبات) لا بعاد البحث ، وكذلك كافة متغيرات البحث البالغة (٠,٨٢١٣، ٠,٨٤٣٢) علـــــى الترتيب تعـد مقبولة بشكل كبير من الناحيتين الإداريـــــة والإحصائية ، كما تشير نسبة الصدق والثبات البالغة (٨٢,١٣% ، ٨٤,٣٢%) الى دقة مقياس الدراسة.

ان جميع معاملات ارتباط التجزئة النصفية والبالغة (٠,٨٢١٣ ، ٠,٨٤٣٢)للمتغيرات المدروسة ، تعد عالية جدا وتشير هذه النتائج الى دقة إجابات أفراد عينة البحث.

وصف وتشخيص المتغير(المستقل) البيئة الداخلية x : يشمل هذا الجزء وصف لأبعاد المتغير المستقل للبحث (البيئة الداخلية) حيث تم تحديد التكرارات الخاصة بكل فقرات الاستبانة والنسب المئوية ، هذا فضلاً عن استخراج الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لجميع فقرات المتغير المذكور. من جانب آخر ، استخدام الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وفق مقياس ليكرت الخماسي بوصفه معيارا لقياس درجة استجابة العينة وذلك ضمن التقدير اللفظي لأوزان الاستبانة. علما أنّ الوسط الفرضي البالغ (٣) هو نتيجة جمع النسب من المقياس الخماسي البالغة (١٥) مقسوما على عدد الرتب البالغة (٥)

الوسط الفرضي= مجموع أوزان النسب عدد الرتب (١+٢+٣+٤+٥) = ٥/١٥=٣

وان شدة الإجابة= الوسط الحسابي المرجح / ٥ * ١٠٠

جدول (٤)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي لإجابات أفراد العينة لمتغير البيئة الداخلية

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	شدة الإجابة
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما			
الهيكل التنظيمي	C1	6	5	10	13	3	2.946	1.207	59%
	C2	6	9	8	10	4	3.081	1.260	62%
	C3	13	9	9	3	3	3.703	1.249	74%
	C4	14	8	7	6	2	3.703	1.271	74%
	X_1	39	31	34	32	12	3.358	1.093	67%
الثقافة التنظيمية	C1	12	13	7	4	1	3.838	1.078	77%
	C2	18	9	5	3	2	4.027	1.197	81%
	C3	16	5	12	4	0	3.892	1.085	78%
	C4	24	4	6	3	0	4.324	1.015	86%
	X_2	70	31	30	14	3	4.020	1.093	81%
الموارد البشرية	C1	22	7	5	3	0	4.297	0.983	86%
	C2	12	15	7	2	1	3.946	0.985	79%
	C3	20	8	8	0	1	4.243	0.969	85%
	C4	21	8	5	2	1	4.243	1050.	85%
	X_3	75	38	25	7	3	4.182	0.996	84%
المعدل		211	130	117	75	29	3.809	1.117	76%

المصدر اعداد الباحثة بالاعتماد على الحاسبة باستخدام برنامج Spss.v22. n=37

إنّ آراء العينة تولي البيئة الداخلية اهتماما لا بأس به مما انعكس بشكل ايجابي على إجابات عينة البحث ، حيث كانت الأوساط الحسابية المرجحة لجميع فقرات المتغير المذكور أعلى من الوسط الفرضي.

وتوضح النتائج المشار إليها في أعلاه إلى أنّ المنظمة عينة البحث تهتم بالبيئة الداخلية مما انعكس بشكل ايجابي إلى حد ما على نظم المعلومات .وفيما يلي توضيح لآراء عينة الدراسة حول ابعاد البيئة الداخلية:-

١-الهيكل التنظيمي :- يتضح من نتائج الجدول (٤) أنّ الوسط الحسابي المرجح للهيكل التنظيمي بلغ (٣.٣٥٨) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي وبانحراف معياري قدره (١.٠٩٣) ، وكانت النسبة المئوية لشدة الإجابة قد بلغت (٦٧%) ، وقد كانت الأوساط الحسابية لفقرات بعد الهيكل التنظيمي أعلى من الوسط الفرضي (٣) .

وعند الرجوع إلى الجدول (٤) نجد أنّ النتائج المتحققة على مستوى فقرات بعد الهيكل التنظيمي كانت كالآتي :

أ- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C1 2.946) وهو أقل من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدره (١.٢٠٧) ، (وشدة إجابة٥٦%). وهذا يعني أنّ المدراء لا يحتفظون بصلاحيات اتخاذ القرار بأيديهم .

ب- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C2 ٣.٠٨١) وهو اكبر من الوسط الفرضي ،بانحراف معياري (١.٢٦٠). وشدة إجابة (٦٢ %) وهذا يدل على اتباع التعليمات في نظام الموظفين خلال عملية التقييم .

ج- أما الفقرة C3 فقد كان الوسط المرجح لها (٣.٧٠٣) وهو اكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدرة (١.٢٤٩) ، وشدة إجابة (٧٤%) وهذا يؤشر ان الرؤساء يقومون باتخاذ القرارات بعد سماع اراء مرؤوسيهم .

د- في حين بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C4 3.703) وهو اكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (١.٢٧١) ، وشدة إجابة (٧٤%) .وهذا يدل على تدريب العاملين يتم ضمن برنامج معد لهذا الغرض.

٢-الثقافة التنظيمية :- تضح من نتائج الجدول (٤) أنّ الوسط الحسابي المرجح لبعد الثقافة التنظيمية بلغ (٤.٠٢٠) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، وبانحراف معياري قدره(١.٠٩٣) وبلغت نسبة شدة إجابة أفراد الدراسة عينة الدراسة (٨١%).

وعند الرجوع إلى الجدول (٤) نجد إن النتائج المتحققة على مستوى فقرات بعد الثقافة التنظيمية كانت كالآتي :

أ- كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C1 3.838) وهو أعلى من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (١.٠٧٨) وقد كانت شدة الإجابة لهذه الفقرة (٧٧%) وهذا يعني توجد علاقة بين المديرين والعاملين بحدود العمل .

ب- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C2 ٤.٠٢٧) وهو أكبر من الوسط الفرضي، ويحتل المرتبة الأولى على مستوى فقرات هذا البعد بانحراف معياري (١.١٩٧) ، وشدة إجابة(٨١ %) ، وهذا يدل على ان العاملين يلتزمون بالتعليمات .

ح- أما الفقرة C3 فقد كان الوسط المرجح لها (٣.٨٩٢) وهو اكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدرة (١.٠٨٥) ، وشدة إجابة (٧٨%) وهذا يبين استشارة زملاء العمل .

د- في حين بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C4 4.324) وهو اكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (١.٠١٥) ، وشدة إجابة (٨٦%) .وهذا يعني الرغبة المشتركة لزملاء العمل في الابتكار.

٣- الموارد البشرية :- من نتائج الجدول (٤) يتضح أنّ الوسط الحسابي المرجح لبعد الموارد البشرية بلغ(٤.١٨٢) وهو اكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) ، بانحراف معياري قدره (٠.٩٩٦)، وشدة إجابة (٨٤%).

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (٤) بخصوص بعد الموارد البشرية يمكن ملاحظة الآتي :

أ- كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C1 4.297) وهو أعلى من الوسط الفرضي ،بانحراف معياري (٠.٩٨٣) ، وبشدة إجابة (٨٦%) وهذا يدل على وجود اجتهاد ومبادره مبدعة في العمل .

ب- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C2 3.946) وهو اكبر من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (٠.٩٨٥.) وشدة إجابة (٧٩%) وهذا يدل على أنّ وجود مناهج تدريب منظمة يشترك فيها الجميع .

ج- أما الفقرة C3 فقد كان الوسط المرجح لها (٤.٢٤٣) وهو اكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري قدرة (٠.٩٦٩) ،وشدة إجابة (٨٥%) وهذا يؤشر وجود علاقة تشاركية لتحقيق الاهداف.

د-في حين بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C4 4.243) وهو اكبر من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (١.٠٥٠) ، وشدة إجابة (٨٥%) .وهذا يعني توفر كادر مدرب يحب العمل .

جدول رقم (٥) يبين ترتيب واهمية ابعاد البيئة الداخلية

البعد	الوسط الحسابي المرجح	شدة الاجابة	الترتيب
الموارد البشرية	4.182	84%	الاول
الثقافة التنظيمية	4.020	81%	الثاني
الهيكل التنظيمي	3.358	67%	الثالث

الجدول: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

(٣)وصف وتشخيص المتغير المعتمد(نظم المعلومات) :Y

جدول (٦) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي لإجابات أفراد العينة لمتغير نظم المعلومات n=37

البعد	الفقرات	تكرار الإجابات					الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	شدة الإجابة
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	اتفق تماما			
البرمجيات	C1	7	11	16	2	1	3.568	0.946	71%
	C2	11	12	13	0	1	3.865	0.935	77%
	C3	17	14	5	0	1	4.243	0.882	85%
	C4	15	17	4	1	0	4.243	0.749	85%
	Y1	50	54	38	3	3	3.979	0.878	80%
الشبكات	C1	20	11	5	0	1	4.324	0.902	86%
	C2	20	12	3	1	1	4.324	0.932	86%
	C3	21	10	5	0	1	4.351	0.907	87%
	C4	24	7	5	0	0	4.405	1.026	88%
	Y3	85	40	18	1	3	4.351	0.942	87%
المعلومات	C1	20	13	2	1	1	4.351	0.907	70%
	C2	19	9	8	0	1	4.216	1.757	87%
	C3	21	9	4	3	0	4.297	0.954	84%
	C4	23	7	6	0	1	4.378	0.940	86%
	Y4	83	38	20	4	3	4.311	1.139	86%
Y		284	182	102	11	12	4.208	0.941	84%

المصدر : إعداد الباحثة على وفق نتائج الحاسوب باستخدام برنامج Spss.v.22.

إنّ آراء العينة تولي متغير نظم المعلومات اهتماما لا بأس به مما انعكس بشكل ايجابي على إجابات عينة البحث ، حيث كانت الأوساط الحسابية المرجحة لجميع فقرات المتغير المذكور أعلى من الوسط الفرضي.

وتوضح النتائج المشار إليها في أعلاه إلى أنّ المنظمة عينة البحث تهتم نظم المعلومات .وفيما يلي توضيح لآراء عينة الدراسة حول ابعاد نظم المعلومات :-

١- البرمجيات :- يتضح من نتائج الجدول (٦) أنّ الوسط الحسابي المرجح لبعد البرمجيات للمعايير بلغ (٣.٩٧٩) ، وهو أكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) ، بانحراف معياري قدره (٠.٨٧٨) ، وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة الدراسة (٦٤%).

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (٦) بخصوص البرمجيات يمكن ملاحظة النتائج الآتية : -

أ- كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة 3.568) C1) ، وهو أعلى من الوسط الفرضي ،بانحراف معياري (٠.٩٤٥) ، ،وشدة إجابة مقدارها (٧١%) ، وهذا يعني أنّ البرمجيات تتناسب مع طبيعة عمل المنظمة.

ب- كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة) 3.865) C2وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف المعياري (٠.٩٣٥) وقد كانت شدة الإجابة لهذه الفقرة (٧٧%) ، وهذا يعني ان المنظمة تقوم بتحديث البرمجيات المستخدمة وحسب متطلبات العمل.

ج- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة|(4.243 C3) أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف معياري (٠.٨٨٢)، وأنّ نسبة شدة الإجابة لعينة الدراسة بلغت (٨٥%) وهذا يعني توافق البرمجيات مع الاجهزة المستخدمة .

د- كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة(4.243 C4) وهو أعلى من الوسط الفرضي ، بانحراف المعياري (٠.٧٤٩) وقد كانت شدة الإجابة لهذه الفقرة (٨٥%) وهذا يعني ان البرمجيات تغطي كافة نشاطات المنظمة.

٢-الشبكات :- من نتائج الجدول (٤) يتضح أنّ الوسط الحسابي المرجح لبعد الشبكات (٤.٣٥١) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (٣) ، وبانحراف معياري قدره (٠.٩٤٢) ، وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة الدراسة (٨٧%).

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (٦) بخصوص بعد الشبكات يمكن ملاحظة الآتي : -

أ- كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة(4.324 C1) وهو أعلى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (٠.٩٠٢)، وقد كانت نسبة شدة الإجابة (٨٦%) و هذه يدل على تناسب الشبكات المتوفرة مع حاجات المنظمة..

ب- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C2 4.324) وهو أعلى من الوسط الفرضي ،بانحراف معياري (٠.٩٣٢). وكانت الكفاية النسبية لإجابة لعينة الدراسة (٨٦%) وهذا يدل على أنّ الشبكة المستخدمة تمتاز بالسرعة .

ج-كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C3 4.351) وهو أعلى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (٠.٩٠٧)، وقد كانت نسبة شدة الإجابة (٨٧%) و هذه يدل على توفر تقنيات حديثة وذات كفاءة عالية .

د-بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C4 4.405) وهو أعلى من الوسط الفرضي ،بانحراف معياري ((١.٠٢٦) . وكانت الكفاية النسبية لإجابة لعينة الدراسة (٨٨%) وهذا يدل على ان الشبكة توفر قدرات ربط كافية لتحقيق اهداف المنظمة .

٤- المعلومات :من نتائج الجدول (٦) يتضح أنّ الوسط الحسابي المرجح المعلومات بلغ (٤.٣١١) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) ، بانحراف معياري قدره (١.١٣٩) ، ،وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة الدراسة (٨٦%)

ومن خلال النتائج الظاهرة في الجدول (٦) بخصوص بعد المعلومات يمكن ملاحظة الآتي: -

أ- كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C1 4.351) ، وهو أعلى من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (٠.٩٠٧) ، وكانت الكفاية النسبية لإجابة عينة الدراسة (٧٠%)،وهذا يدل على أنّ الادارة تحرص على ان تكون التوجيهات تصل للعاملين .

ب- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C2 4.216) وهو أعلى من الوسط الفرضي، بانحراف معياري (١.٧٥٧) وقد حققت هذه الفقرة كفاية نسبية لإجابة لعينة الدراسة وقدرها (٨٧%) ، وهذا يعني أنّ المنظمة توفر سياسات تنسجم وحجم العمل .

ج-كان الوسط الحسابي المرجح للفقرة (٤.٢٩٧) C3 وهو أعلى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (٠.٩٥٤)، وقد كانت نسبة شدة الإجابة (٨٤%) و هذه يدل على أنّ الادارة العليا تسمح من خلال فرق العمل بالمشاركة في وضع الحلول.

د- بلغ الوسط الحسابي المرجح للفقرة(C4 4.378) وهو أعلى من الوسط الفرضي ،بانحراف معياري (٠.٩٤٠). وكانت الكفاية النسبية لإجابة لعينة الدراسة (٨٦%) وهذا يدل على وجود تعاون وتنسيق بين اقسام المنظمة. جدول رقم (٧) يبين ترتيب واهمية ابعاد نظم المعلومات

البعد	الوسط الحسابي المرجح	شدة الاجابة	الترتيب
الشبكات	4.351	87%	الاول
المعلومات	4.311	86%	الثاني
البرمجيات	3.979	80%	الثالث

الجدول: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ثانيا :تحليل واختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

تمهيد:-

تهدف هذا الفقرة إلى تحقيق الأهداف الآتية :-

• اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث باستخدام معامل الارتباط البسيط ومن ثم اختبار معنوية معاملات الارتباط باستخدام الاختبار (z)، حيث توجد علاقة معنوية إذا كانت قيمة (z) المحسوبة اكبر أو مساوية لقيمة (z) الجدولية، وإذا كانت قيمة (z) المحسوبة اصغر من قيمة (z) الجدولية فإن العلاقة غير معنوية عند مستوى معنوية (١%)، ولتحقيق هذا الهدف لابد من التحقق من مدى أمكانية قبول الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المنبثقة عن كل منها.

١- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى :-

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البيئة الداخلية ونظم المعلومات) .

لغرض اثبات صحة الفرضية لابد من اثبات صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وكما يأتي:

أ- الفرضية الفرعية الاولى : (لا توجد علاقة ارتباط بين الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات)

إذ يشير الجدول (٧) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الهيكل التنظيمي (X1) و نظم المعلومات (y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (٠.٩٦١) وتشير هذه القيمة إلى العلاقة الايجابية بين الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات في عينة البحث ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة إن قيمة (z) المحسوبة (٣.٩٧) و هي اكبر من قيمـة (z) الجدولية (١.٩٦) عند المستوى(١ %) .

جدول (٨)

نتائج علاقات الارتباط بين (البيئة الداخلية) و ونظم المعلومات بمؤشراته مع قيم (z) المحسوبة (N=37)

المتغير المعتمد / المتغير الفرعي المستقل		نظم المعلومات Y
الهيكل التنظيمي X_1	R	0.662
	قيمة(Z) المحسوبة	3.97
الثقافه التنظيميه X_2	R	0.949
	قيمة(Z) المحسوبة	5.69
الموارد البشرية X_3	R	0.980
	قيمة(Z) المحسوبة	5.88
X	R	0.955
	قيمة(Z) المحسوبة	5.73

المصدر :من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

ومما تقدم يتضح وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات بمؤشراته وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات) .

وتقبل الفريضة البديلة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد بعد الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات) .

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية :-

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الثقافة التنظيمية و نظم المعلومات بمؤشراته)

إذ يشير الجدول (٨) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الثقافة التنظيمية (X2) ونظم المعلومات (y) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٩٤٩) عند مستوى معنوية (١ %) وما يدعم هذه النتيجة هو إن قيمة (z) المحسوبة بلغت (٥.٦٩) عند نفس مستوى المعنوية السابقة .

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بين الثقافة التنظيمية (X2) ونظم المعلومات (y) ، إنها تعبر عن العلاقة الايجابية .

ومما تقدم يتضح وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الثقافة التنظيمية ونظم المعلومات بشكل عام وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص :(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية ونظم المعلومات بمؤشراته) وقبول الفرضية البديلة :(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية ونظم المعلومات بمؤشراته).

ج - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :-

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية ونظم المعلومات بمؤشراته).

إذ يشير الجدول (٨) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الموارد البشرية (X3) ونظم المعلومات (y) وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٩٨٠) عند مستوى (١ %) وما يدعم هذه النتيجة هو إن قيمة (z) المحسوبة بلغت (٥.٨٨) عند نفس مستوى المعنوية السابقة .اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (١.٩٦) عند مستوى المعنوية ذاتها.

ومما تقدم يتضح وجود علاقة ارتباط موجبة بين الموارد البشرية ونظم المعلومات بمؤشراته بشكل عام وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية ونظم المعلومات بمؤشراته) وتقبل الفرضية البديلة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية ونظم المعلومات بمؤشراته) .

ثالثا: تحليل واختبار اتجاهات التأثير بين متغيرات البحث

تمهيد:-

تهدف هذا الفقرة إلى اختبار تأثير المتغير المستقل (البيئة الداخلية) بشكل منفرد ومجتمع في المتغير المعتمد (نظم المعلومات) ، وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) واختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار البسيط ، إذ يوجد تأثير معنوي إذا كانت (F) المحسوبة اكبر من قيمة (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير إذا كانت قيمة (F) المحسوبة اصغر من قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (١%) ، كذلك تم استخدام معامل التحديد (R2) لتفسير مقدار تأثير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير المعتمد .

وبناء على ما تقدم ، سيتم تحقيق هدف المبحث لاختبار الفرضية الرئيسة الثانية، وكما يأتي :-

اولا -اختبار الفرضية الفرعية الأولى :-(لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبيئة الداخلية في نظم المعلومات).

١- (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للهيكل التنظيمي في نظم المعلومات).

ومن اجل أثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استخدم اختبار (F) لتحليل معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح في الجدول (٩) والذي تم بناؤه على وفق الصيغة الآتية :-

$$y^* = 1.392 + 0.633\ X1$$

إذ أن Y تمثل المتغير المعتمد (نظم المعلومات) .

وان X1 تمثل المتغير الفرعي المستقل (الهيكل التنظيمي) .

جدول (٩) تقدير معلمات أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس للبيئة الداخلية في نظم المعلومات بمؤشراته n=37

المتغير الفرعي / المستقل Y / X	CONSTANT	نظم المعلومات Y	قيمة (F)		قيمة (T)		معامل التفسير R^2
	A	B	المحسوبة	الجدولية (%1)	المحسوبة	الجدولية (%1)	
الهيكل التنظيمي X1	4.905	7.499	2.338	1.920	1.529	2.437	0.438
الثقافة التنظيمية X2	0.834	4.363	27.393		5.234		0.901
الموارد البشرية X3	0.385	3.293	73.262		8.559		0.961

المصدر :من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) ما يأتي :-

أ- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط للهيكل التنظيمي (X1) قد بلغت (٢.٣٣٨) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (١.٩٢٠) عند مستوى معنوية (١ %) وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار (٧.٤٩٩ = b) عند مستوى المعنوية المذكور أي أن تغير مقداره وحدة واحدة من الهيكل التنظيمي يؤثر في نظم المعلومات بمقدار (٧.٤٩٩) ، وهذا يعني ثبوت معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط .

وبناء على ذلك يكون الهيكل التنظيمي (X1) ذات تأثير ذو دلالة معنوية في نظم المعلومات (y) .

ب- إن قيمة معامل التفسير (R2) بلغت (٠.٤٣٨) ، وهذا يعني إن الهيكل التنظيمي (X1) تفسر ما نسبته (٤٣.٨.%) من التغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات (y) . أما النسبة المتبقية والبالغة (٥٦.٢%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في مخطط الدراسة الحالية .

ومما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للهيكل التنظيمي في نظم المعلومات) والمنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية وتقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للهيكل التنظيمي في نظم المعلومات).

٢- (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للثقافة التنظيمية في نظم المعلومات)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) ما يأتي :-

أ- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط للثقافة التنظيمية (X2) قد بلغت (٢٧.٣٩٣) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (١.٩٢٠) عند مستوى معنوية (١ %) وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار (٤.٣٦٣ = b) عند مستوى المعنوية المذكور أي أن تغير مقداره وحدة واحدة من الثقافة التنظيمية يؤثر في نظم المعلومات بمقدار (٤.٣٦٣) ، وهذا يعني ثبوت معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط

وبناء على ذلك يكون للثقافة التنظيمية (X2) ذات تأثير ذو دلالة معنوية في نظم المعلومات (y) .

ب- إن قيمة معامل التفسير (R2) بلغت (٠.٩٠١) ، وهذا يعني إن (X2) تفسرما نسبته (٩٠.١%) من التغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات (y) . أما النسبة المتبقية والبالغة (٠.٩%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في مخطط الدراسة الحالية .

ومما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للثقافة التنظيمية في نظم المعلومات) والمنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية وتقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للثقافة التنظيمية في نظم المعلومات).

٢- (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للموارد البشرية في نظم المعلومات)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) ما يأتي :-

أ- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط للموارد البشرية (X3) قد بلغت (٧٣.٢٦٢) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (١.٩٢٠) عند مستوى معنوية (١ %) وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار (٣.٢٩٣ = b) عند مستوى المعنوية المذكور أي أن تغير مقداره وحدة واحدة من الموارد البشرية يؤثر في نظم المعلومات بمقدار (٣.٢٩٣) ، وهذا يعني ثبوت معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط .

وبناء على ذلك يكون الموارد البشرية (X3) ذات تأثير ذو دلالة معنوية في نظم المعلومات (y)

ب- إن قيمة معامل التفسير (R2) بلغت (٠.٩٦١) ، وهذا يعني إن الموارد البشرية (X3) تفسرما نسبته (٩٦.١%) من التغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات (y) . أما النسبة المتبقية والبالغة (٣.٩%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في مخطط الدراسة الحالية .

ومما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للموارد البشرية في نظم المعلومات) والمنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية وتقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للموارد البشرية في نظم المعلومات).

الجدول (١٠)

ترتيب قوة تأثير البيئة الداخلية في نظم المعلومات

الثقافة التنظيمية	معامل التفسير (R^2)	ترتيب القوة التأثيرية
الموارد البشرية	0.961	الاولى
الثقافة التنظيمية	0.901	الثانية
الهيكل التنظيمي	0.438	الثالثة

المصدر : من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (١٠) ما يأتي :-

١- حقق بعد الموارد البشرية (x3) المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير في نظم المعلومات من خلال معامل تفسير بلغ (٠.٩٦١) .

٢- حصل بعد الثقافة التنظيمية (x2) المرتبة الثانية من حيث قوة التأثير في نظم المعلومات من خلال معامل تفسير بلغ (٠.٩٠١) .

٣- واخيرا جاء بعد الهيكل التنظيمي (x1) بالمرتبة الرابعة من حيث قوة التأثير في نظم المعلومات من خلال معامل تفسير بلغ (٠.٤٣٨) .

الجانب الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

المحور الاول: الاستنتاجات:

١- ان التحليل البيئية الداخلية لشركة التأمين الوطنية/ بابل يعتبر رحلة أساسية من مراحل التخطيط الاستراتيجي فهو يمثل مفتاحاً للشركة في تحديد أهدافها وخياراتها الاستراتيجية.

٢- إنَّ الشركة التامين الوطنية/ بابل لا تعتبر تحليل البيئة الداخلية غاية بحد ذاتها ، وانما وسيلة للوصول الى غايات التي تحقق من خلالها الاهداف التي وضعتها في ضوء الأهداف الاستراتيجية العامة للشركة.

٣- من خلال التحليل الاحصائي توصلت الباحثة الى ان الشركة التامين الوطنية/ بابل تعاني من جملة من نقاط الضعف وعلى الادارة العليا معالجة تلك النقاط من اجل الاستفادة منها في خططها المستقبلية.

٤- تبيَّن من خلال الادبيات الخاصة بتحليل بيئة الداخلية للشركة ان هناك خطوات علمية محددة لعملية تحليل البيئة الداخلية لأي منظمة إنْ أرادت الوقوف على نقاط قوتها وضعفها لكي تستطيع الاستمرار في العمل والتكيف مع ظروف البيئة المحيطة.

٥- وجود علاقة معنوية بين جمع البيانات حول متغيرات البيئة الداخلية و كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الادارية.

المحور الثاني: التوصيات:

١- ضرورة ان تعتمد الشركة التأمين الوطنية/ بابل منهج تحليل بيئة الشركة لتشخيص مواطن القوة أو الضعف التي تمتلكها من اجل الاستمرار في عملها.

٢- ضرورة الاستفادة من تجارب الشركات العاملة في نفس القطاع في موضوع تحليل بيئة المنظمة وتعزيز دور نظم المعلومات الادارية في العمل.

٣- منح الفرص التدريبية لجميع الأفراد العاملين في شركة التامين الوطنية/ بابل ولاسيما في موضوع التخطيط الاستراتيجي مما يحقق العدالة بعيدا عن المحاصصة والحزبية والمحسوبية والمحاباة لتطوير مهاراتهم في مجال نظم المعلومات الادارية.

٤- ضرورة اشراك العاملين في قسم نظم المعلومات الادارية في دورات تدريبية من اجل رفع من كفاءة وفاعلية مهاراتهم في هذا المجال.

٥- توسيع نطاق استخدام نظم المعلومات في الشركة التأمين الوطنية/ بابل لتشمل جميع فروعها و أقسامها من اجل زيادة فعاليتها وكفاءتها في الحصول على النتائج المرجوة.

المصادر:

١- أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الادارية، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، مصر، ٢٠٠٩.

٢- أرنيز، ألفين، و لوبيك، جيمس (٢٠١٢)، ترجمة محمد محمد عبد القادر الديسطي ، المراجعة مدخل متكامل ، دار المريخ ، الرياض .

٣- البكوع، فيحاء عبد الخالق (٢٠٠٦)، التحليل الاستراتيجي للتحديات التي تواجه مهنة مراقبة الحسابات في اطار عناصر البيئة التقنية الحديثة: العراق حالة دراسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الموصل.

٤- بن جدو محمد الأمين (٢٠١٢ - ٢٠١٣)، دور إدارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز (دراسة)، الجزائر: جامعة سطيف ١.

٥- ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، ٢٠٠٥.

٦- جواد، شوقي ناجي (٢٠٠٤)، استراتيجيات الأعمال ، بناؤها وأدارتها ، مطبعة دار الكتب للطباعة والنشر ، بغداد .

٧- حبتور ، عبد العزيز . (٢٠٠٤م) . الإدارة الإستراتيجية إدارة جديدة في عالم متغير . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

٨- الحسيني، فلاح حسن عداي (٢٠١٠)، الإدارة الاستراتيجية: مفاهيمها، مداخلها، عملياتها المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان.

٩- الخفاجي ، نعمة . (٢٠١٠م) . الإدارة الإستراتيجية المداخل والمفاهيم والعمليات . عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع .

١٠- دعاء محمد (٢٠١٥)، التأصيل النظري لمفهومي الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما (بحث)، مصر: جامعة القاهرة.

١١- الدوري، زكريا مطلك (٢٠٠٣)، الإدارة الاستراتيجية ، مفاهيم وعمليات وحالات دراسية ، المكتبة الوطنية ، دار الكتب والوثائق .

١٢- الدوري، زكريا مطلك (٢٠٠٩)، الإدارة الاستراتيجية ، مفاهيم وعمليات وحالات دراسية ، المكتبة الوطنية ، دار الكتب والوثائق .

١٣- الزهرة شنكامة (٢٠١٢ - ٢٠١٣)، تسيير الكفاءات البشرية في المؤسسة (دراسة)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح – ورقلة.
١٤- السالم ، مؤيد . (٢٠٠٩م) . أساسيات الإدارة الإستراتيجية . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .
١٥- سعد غالب ياسين، أساليب نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الدناهج للنشر و التوزيع، الاردن، ٢٠٠٨
١٦- عامر ابراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم الدعم المعلومات الإدارية، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن،٢٠٠٩.
١٧- عبوي ، زيد . (٢٠٠٦م) . الإدارة الاستراتيجية . عمان : دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
١٨- علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، نظم دعم القرارات ، دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن، ٢٠٠٥
١٩- علي حسين، نظرية القرارات الإدارية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، ٢٠٠٨.
٢٠- غسان قاسم داود اللامي و أميرة شكر ولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات و التطبيقات)، الوراقة للنشر و التوزيع، الاردن، ٢٠١٠.
٢١- فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد، عمان، ٢٠١٠.
٢٢- فؤاد الشرابي ، نظم المعلومات الادارية، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٨
٢٣- اللواء الدكتور ماجد عشقي (٢٠٠٩)، التحديات التي تواجه الإدارة الاستراتيجية، الرياض - السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، صفحة ١، ٢. بتصرّف.
٢٤- مفضي المساعيد، فاعلية الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية، جامعة الهاشمية الاردنية/ الاردن، ٢٠٠١٣.

المصادر الاجنبية:

1- Chris Miksen, "What Is the Difference Between Efficiency and Effectiveness in Business?" ،Chron.com, Retrieved 16-7-2017. Edited

2- David, F.R. (2001), Strategic Management Concept & Cases, 8th ed., prentice Hall international, inc., New Jersey

3- Hunger, David J.& Wheelen, Thomas L. (1998), Strategic Management, 6th ed., Addison-Wesley Longman, inc., U.S.A

4- Kevin Johnston, "The Difference Between Efficiency & Effectiveness in Strategic Management" ،Chron, Retrieved 16-7-2017. Edited

5-Mike J. S Harry, Information and Management System, London Pitman Publishing, 2002

Rossa ISSOLAH, Management des systems d'information d'oeuvres,Alger, 2005