أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري
- دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركات التأمين في الجزائر –

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر، والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه النظم على الأداء الإداري في هذه الشركات.
ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، اعتمد الباحثان في جمع البيانات المتعلقة بالموضوع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، ومن خلالها تم الحصول على البيانات الثانوية والتي شكلت الإطار النظري للدراسة، أما الإطار العملي فقد اعتمدا على إعداد استبيان تم تصميمه لهذا الغرض، وقام الباحثان بإجراء التحليلات اللازمة واختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، والمستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية والإجراءات، ومستلزمات البيانات، ومستلزمات الشبكات، والمستلزمات التنظيمية) يؤثر بشكل ايجابي وبدلالة معنوية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ على الأداء الإداري.

أ. هدى بن محمد
أ. د. عبد النور موساوي
كلية العلوم الاقتصادية
جامعة قسنطينة 2
الجزائر

Résumé

L'objet de ce travail est de montrer la réalité des systèmes d'information dans les compagnies d'assurance en Algérie, et d'identifier l'impact de ces systèmes sur la performance administrative de ces compagnies.
L'étude a révélé que les six dimensions des systèmes d'information (ressources humaines, ressources matérielles, ressources en logiciels et procédures, ressources de données, ressources de réseaux et les exigences organisationnelles) ont un impact positif significatif à $P \leq 0.05$ sur la performance administrative.

مقدمة

يشهد العالم اليوم اقتصادا جديدا يدعى باقتصاد المعرفة ظهر على خلفية التطور التكنولوجي الهائل خاصة في مجال المعلومات والاتصالات، وذلك ابتداء من الربع الأخير من القرن العشرين، حيث أضحى هذا الاقتصاد فرعاً جديداً من فروع العلوم الاقتصادية في الآونة الأخيرة يقوم على فهم جديد أكثر عمقاً لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد وتقدم المجتمع ككل، ففي حين كانت

© جامعة قسنطينة 1، الجزائر 2012.

الأرض، العمالة، ورأس المال إضافة للإدارة هي العوامل الأساسية للإنتاج في الاقتصاد القديم، أصبحت العوامل المهمة في الاقتصاد الجديد هي المعرفة الفنية، الإبداع، الذكاء والمعلومات.

وممّا لا شك فيه أن نشاط المنظمات اليوم أصبح أكثر تعقيدا خاصة مع التوسع في الأعمال وظهور هياكل تنظيمية كبيرة وازدياد حجم المنافسة محليا ودوليا مما أدى إلى مواجهة

هذه المنظمات مشاكل عديدة ومتنوعة تحتاج إلى حلول عملية، وحتى تكون هذه الحلول قابلة للتنفيذ فإنه يلزم توفر المعلومات الصحيحة والدقيقة لمتخذي القرارات، وتعدّ نظم المعلومات المتطورة أحد المداخل التي تعتمد عليها العملية الإدارية بوصفها وسيلة لتحسين أداء المنظمات في تحقيق أهدافها العامة.

لذا يشهد العالم اليوم اهتماما بالغا ومتزايدا بنظم المعلومات التي تخدم أهدافا عديدة في جميع أنشطة المنظمات، وقد تنبهت الدول المتقدمة إلى أهمية المعلومات المتاحة في تحسين أدائها لا سيما الإداري منه وخصوصا في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات، فقامت بتطوير النظم الإدارية واستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات التي أحدثت تغييرا كبيرا في مجال الإدارة، فأصبحت أنشطة التخطيط والتنظيم والرقابة تعتمد على ما تنتجه مراكز المعلومات وعلى استخدام الأجهزة الحديثة للمعلومات والاتصالات في إنجاز عملها.

وعليه أصبحت نظم المعلومات تحتل مكانة واسعة وذات أهمية كبيرة في كل المجالات، وتطورت بخطى سريعة وتعدّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية داخل المنظمات وخاصة نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب الآلي، فقد استخدمت هذه النظم في المستويات التشغيلية، التكتيكية والإستراتيجية.

أهمية الدراسة ومبرراتها: تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

- أهمية الموضوع نفسه إذ إنّ استخدام نظم المعلومات له أهمية كبيرة في عمل المنظمات في الوقت الراهن خاصة مع التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومحاولة تطبيق ما توصل إليه على عمل المنظمات مما ينعكس ايجابيا على أدائها بمختلف جوانبه.

- أهمية الدور الذي تلعبه شركات التأمين في الاقتصاد الوطني، الأمر الذي يستوجب الاهتمام بأنظمة معلوماتها لزيادة كفاءتها وفعاليتها لتوفير المعلومات التي يتطلبها نشاطها.

- الانفتاح الذي عرفه قطاع التأمين أمام المستثمرين المحليين والأجانب، الأمر الذي يزيد في مستوى المنافسة ويضع شركات التأمين في حرج إن لم تخطط وتبني نظم معلوماتها بكفاءة وفعالية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر.

- التعرف على الأثر الذي يمكن أن يحدثه استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري.

مشكلة الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى البحث عن إجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات البشرية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات المادية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات البرمجية والإجراءات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام مستلزمات البيانات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام مستلزمات الشبكات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات التنظيمية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

فرضية الدراسة: من خلال التساؤل الرئيس والتساؤلات الفرعية المطروحة في إشكالية الدراسة فإن هذه الدراسة تسعى إلى اختبار الفرضية الرئيسة التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

وتنبثق عن هذه الفرضية ست فرضيات فرعية نذكرها فيما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات البشرية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات المادية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات البرمجية والإجراءات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام مستلزمات البيانات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام مستلزمات الشبكات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- **الفرضية الفرعية السادسة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات التنظيمية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

الإطار النظري:

1- نظم المعلومات:

تعريف نظم المعلومات: هناك تعريفات عديدة لنظم المعلومات نذكر منها:

- يمثل نظام المعلومات مجموعة العناصر التي تستخدم لإدارة، ومعالجة، ونقل، وبعث المعلومات في المنظمة.(1)

- نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الأفراد والمعدّات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات، والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة.(2)

ومما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه مجموعة من العناصر (المادية، والبشرية، والبرمجية، والبيانات، والشبكات) المتناسقة والمتكاملة مع بعضها البعض من أجل إنتاج معلومات مفيدة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم خاصة الوظائف الإدارية لإيجاد حلول للمشاكل وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة وصائبة.

دور وأهمية نظم المعلومات: إن لنظم المعلومات أدوارا عديدة نذكر منها دعم عمليات التشغيل بالمنظمة، دعم عمليات صنع القرار الإداري، دعم الميزة التنافسية،

إدخال الإنترنت ومفاهيم الاقتصاد الإلكتروني على مجال النشاط، دعم المستخدم النهائي، إقامة تحالفات مع إدارات نظم معلومات أخرى، تدريب العاملين في مجال نظم المعلومات، إعداد وتصميم نظم خاصة للمعلومات الإستراتيجية.

ويحتل نظام المعلومات أهمية كبيرة في المنظمات لما يوفره من معلومات لنظام القيادة في المنظمة لرسم الخطط والاستراتيجيات والأهداف والسياسات، ولنظام التشغيل من أجل تنفيذ ما سطر من قبل نظام القيادة، فهو يلعب دور الوسيط بين نظام القيادة ونظام التشغيل، ودور الوسيط بين المنظمة ومحيطها الخارجي.(3)

مستلزمات نظم المعلومات: يتكون نظام المعلومات من عدة مستلزمات تتمثل فيما يلي: (4)

- **المستلزمات البشرية:** تتمثل في جملة الأفراد المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات والذين يستعملون مخرجات هذه النظم لأداء مهامهم، بالإضافة إلى الأفراد المتخصصين في نظم المعلومات كمحللي ومصممي ومشغلي النظم والمبرمجين والمتخصصين في الصيانة الفنية.

- **المستلزمات المادية:** تتمثل في كل شيء مادي ملموس من شأنه أن يستعمل في جمع وتخزين ومعالجة البيانات، ويعدّ جهاز الحاسب الآلي من بين أهم المستلزمات المادية.

- **المستلزمات البرمجية والإجراءات:** تتمثل في مجموعة التعليمات الموجهة للحاسب الآلي للقيام ببعض المهام، ومن أمثلة هذه البرمجيات برمجيات النظام والبرامج التطبيقية، أما الإجراءات فتتمثل في تعليمات التشغيل الموجهة لمستخدمي النظام.

- **مستلزمات البيانات:** تعدّ أهم مورد في نظام المعلومات وعادة ما يتم الاحتفاظ بها داخل قواعد البيانات التي تشتمل على جميع بيانات النظام مخزنة بطريقة مرتبطة ومنطقية بحيث يسهل استرجاعها.

- **مستلزمات الشبكات:** هي عبارة عن جملة من العناصر المرتبطة مثل الحاسبات الآلية وبرمجيات الشبكات ووسائط الاتصالات كالكابلات والأقمار الصناعية وغيرها والتي تهدف إلى تحسين وتسريع الاتصالات، ومن أمثلتها الشبكات الداخلية، الشبكات الخارجية، وشبكة الانترنت.

وفيه من الباحثين من يضيف المستلزمات التنظيمية التي تتمثل في عناصر البيئة التنظيمية التي في ظلها سيستخدم نظام المعلومات، هذه العناصر من شأنها أن تؤثر سلبا أو إيجابا في نظام المعلومات، ومن أمثلتها دعم الإدارة العليا لاستخدام نظام المعلومات، وقدرة النظام على إتاحة المعلومات للمستخدمين دون قيود تنظيمية.(5)

وظائف نظم المعلومات: تتمثل الوظائف الأساسية لنظام المعلومات فيما يلي: (6)

- جمع البيانات: هي أول وظيفة في النظام والتي تعتمد عليها باقي الوظائف، ويتطلب الأمر عند الجمع تحديد طبيعة البيانات الواجب جمعها حسب استخداماتها، ونوعها ومصادرها، وطرق وأدوات جمعها وغيرها.

- معالجة البيانات: تتمثل في تحويل البيانات إلى معلومات عن طريق القيام بجملة من العمليات عليها كالعمليات الحسابية والمنطقية، والتصنيف، والترتيب، والمقارنة وغيرها.

- تخزين البيانات: هي عملية الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات على وسائط التخزين للرجوع إليها وقت الحاجة.

- نقل المعلومات: تتمثل في نقل المعلومات المنتجة من مكان إنتاجها إلى مستخدميها لاستغلالها وذلك بعد تحديد جملة من العناصر كمستقبل هذه المعلومة، زمان ومكان الحاجة إليها، طريقة نقلها وغيرها.

- الرقابة على النظام: فيه من يضيف إلى جانب الوظائف السابقة هذه الوظيفة لما لها من أهمية لضمان كفاءة وفعالية النظام.(7)

خصائص نظم المعلومات: لنظم المعلومات خصائص عديدة نكر منها ما يلي:

- أن يحقق النظام الهدف أو الأهداف التي وضع من أجلها.

- أن يخدم كافة المستويات الإدارية في المنظمة، وكذلك كافة المجالات الوظيفية المختلفة، مع القدرة على تزويد متخذي القرارات بالمعلومات المناسبة وبالنوعية المطلوبة.

- أن يحتوي النظام على درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي.

- أن يحقق النظام عائدا مجديا للمنظمة وذلك بمساهمته في خفض التكاليف وزيادة الأرباح.

- استخدام تكنولوجيا معلومات وأجهزة اتصال معلوماتية حديثة كلما أمكن ذلك.

- أن يكون النظام مقبولا من قبل العاملين في المنظمة وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام.

2- الأداء الإداري في المؤسسات الاقتصادية:

تعريف الأداء: توجد تعريفات كثيرة للأداء نذكر منها ما يلي:

- هو القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين.(8)

بمعنى أن الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما.

- هو النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ للأعمال.(9)

أي أنه مخرج أو نتاج أو نتائج، ومن أمثلته تقديم خدمة محددة أو إنتاج سلعة ما.

ويمكن تعريف الأداء على أنه عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة مع البيئة، حيث تتمثل القدرة في قدرة الفرد على القيام بعمله ويعتمد ذلك على التعليم والتدريب والخبرات، بينما تمثل الرغبة رغبة الفرد في القيام بعمله ويعتمد ذلك على دوافع العمل وحوافزه، في حين تمثل البيئة مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على الأداء بالإيجاب أو السلب، حيث من العوامل الداخلية نذكر أهداف المنظمة والموارد المتاحة بها وقنوات الاتصال فيها، ومن العوامل الخارجية نذكر العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وغيرها.

تعريف الإدارة: هي تحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفاعلية من خلال التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، ومراقبة الموارد التنظيمية، أي إنها القدرة على تحقيق الأهداف بواسطة الآخرين.(10)

يؤمن العمل الإداري الإحساس بالحلول للمشاكل التي تواجه المنظمة وطريقة اتخاذ القرارات فيها، كما يؤمن الخطط المختلفة التي تعمل على حل مشاكل المنظمة وتساعدها في مواجهة تحديات البيئة المختلفة، ووضع استراتيجيات المنظمة، وكذلك تخصيص الموارد المختلفة من بشرية ومالية لتحقيق أهدافها.

ويختلف الدور الإداري في المستويات الإدارية المختلفة، حيث يأخذ المديرون في الإدارة العليا قرارات التخطيط الاستراتيجي، بينما يعمل مديرو الإدارة الوسطى على تنفيذ البرامج والخطط المقدمة من الإدارة العليا، كما يقوم المديرون التنفيذيون بمسؤولية مراقبة نشاطات العمل اليومي.

وظائف العمل الإداري: هناك أربع وظائف أساسية للإدارة تشكل في مجموعها العملية الإدارية وهذه الوظائف تتمثل فيما يلي: (11)

- التخطيط: ينطوي التخطيط على اختيار مهام محددة يجب أداؤها لتحقيق الأهداف التنظيمية، وكذلك تحديد كيفية أداء هذه المهام، ومتى يجب أداؤها، وعيه فإن التخطيط يركز على تحقيق الأهداف. ويقوم المديرون من خلال خططهم بتحديد ما يجب أن تفعله المنظمة بالضبط، وبذلك يضمنون أن تكون المنظمة ناجحة.

- التنظيم: يعني التنظيم تخصيص الواجبات والمهام وإسنادها إلى الجماعات والأفراد في المنظمة، كما يعنى بخلق الظروف التي تسمح بوضع الواجبات موضع التنفيذ.

- التوجيه: هو العملية التي تتعلق بتوجيه الأنشطة التي يقوم بها أعضاء المنظمة في اتجاهات مرغوبة ومحددة، والتي من شأنها أن تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها.

- الرقابة: هي أن يقوم المدير بتجميع المعلومات التي تهدف إلى قياس الأداء الفعلي في المنظمة لمقارنته بمعايير الأداء التي تم تحديدها في الخطة، ليتضح ما إذا كانت هناك ضرورة لإجراء تعديلات أو لا، وذلك حتى يمكن الوصول بمعدلات الأداء الفعلية إلى المعدلات أو المعايير السابق تحديدها من قبل.

مما سبق يتضح لنا أن وظيفتي التخطيط والرقابة هما أهم الوظائف حيث يعدّ التخطيط الأساس الذي تبنى عليه باقي الوظائف الإدارية الأخرى، أما الرقابة فهي الجزء المكمل للتخطيط فلا تخطيط فعال بدون رقابة، وبمعنى آخر فإنه يمكن القول بأن التخطيط يستمد فعاليته من الرقابة ويدخل إلى حيز التنفيذ من خلال عملية اتخاذ القرارات.

وعملية اتخاذ القرار التي تعرف على أنها عملية الاختيار بين البدائل تعدّ جوهر العملية الإدارية، فعند القيام بكل وظيفة من وظائف الإدارة وفي مختلف المستويات الإدارية نقوم باتخاذ القرارات.

3- دور نظم المعلومات في الأداء الإداري في المؤسسات الاقتصادية:

تبرز أهمية نظم المعلومات من خلال المعلومات التي يوفرها سواء من البيئة الداخلية أم الخارجية من أجل إنجاز كل وظيفة من الوظائف الإدارية، إلى جانب تحقيق التكامل بين كل وظيفة والوظائف الأخرى ذلك لأنه في حالة حدوث أي خلل في إنجاز أي وظيفة من الوظائف بسبب عدم توافر المعلومات أو نقصها سوف يترتب عليه خلل مركب في انجاز الوظائف الأخرى.

كما تتجلى أهمية نظم المعلومات من خلال المعلومات التي توفرها لكل مستوى من المستويات الإدارية حيث يمكن تصنيف المعلومات على هذا الأساس إلى ما يلي:

- المعلومات الإستراتيجية: هي التي تغطي فترة زمنية طويلة نسبياً وتتعلق بدرجة أساس بصياغة مرامي وأهداف المنظمة، والخطط طويلة الأجل للوصول إلى هذه الأهداف، والأمثلة على هذه المعلومات هي تحديد مواقع المشاريع، مصادر رأس المال، أنواع المنتجات، الآلات والمعدات،..... الخ.

- المعلومات التكتيكية: هي التي تغطي الفترة الزمنية المتوسطة الأمد وتتعلق بتنفيذ الإدارة الوسطى للاستراتيجيات الموضوعة من قبل الإدارة العليا أي أنها تتركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ إستراتيجية معينة، مثال ذلك المعلومات الخاصة بتصميم المصانع واختبار وتدريب الأفراد، جدولة الإنتاج، خطط الصيانة، تخصيصات الموازنة.

- المعلومات التشغيلية: هي التي تتعلق بعمليات المنظمة اليومية حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة وبصفة مستمرة ومتكررة عن جميع أوجه النشاط في المنظمة، مثال ذلك المعلومات المتعلقة بحضور وانصراف الأفراد، أنواع وكميات السلع المنتجة والمباعة، التوقفات الحاصلة في المكائن والمعدات.

كما تلعب نظم المعلومات بأنواعها المختلفة دورا مهمّا في كل مرحلة من مراحل عملية اتخاذ القرارات والتي تتمثل في مرحلة الاستخبارات، والتصميم (عرض البدائل)، والبحث والاختيار، والتنفيذ والمتابعة، حيث يعمل نظام المعلومات في كل مرحلة من هذه المراحل على توفير المعلومات الضرورية لها وفي أقل وقت ممكن.

الدراسات السابقة:

1- دراسة Benjamin Demissy حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن آثار التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات، وعن مردود الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات ، وكيف يمكن أن نحسن من الأداء باستخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات، مع دراسة لحالة مطار Lyon الدولي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك نوعين من التأثير على الأداء الاقتصادي والاجتماعي أحدهما ايجابي والآخر سلبي يؤدي إلى تقهقر للأداء نتيجة لوجود خلل وظيفي، وأن استخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات له أشكال متعددة نجملها في ستة جوانب هي شروط العمل، تنظيم العمل، الاتصال والتنسيق والتشاور، التكوين الداخلي، وتنفيذ الإستراتيجية.

كما توصلت الدراسة إلى أن مردود الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات يختلف حسب الوسائل، فالبريد الإلكتروني مثلا له مردود ايجابي وعال، أما الإنترانت فتؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء وذلك نتيجة لوجود خلل وظيفي.(12)

2- دراسة فايز جمعة صالح النجار: حيث استهدفت هذه الدراسة إلقاء الضوء على أنواع وموارد نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية، والتعرف على مدى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإستراتيجية المنشأة بجوانبها الأربعة: المنظور والرؤية العامة، والغايات والأهداف، وتحقيق توقعات أصحاب المصالح المختلفين، والقيمة المضافة التي يقدمها المركز للفروع التابعة، وصولا إلى بيان أثر نظم المعلومات الإدارية على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية. (13)

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تمتلك الشركات الصناعية الأردنية نظم المعلومات الإدارية بأنواعها المختلفة بدرجة متوسطة.

- تمتلك الشركات الصناعية الأردنية موارد نظم المعلومات المختلفة سواء الموارد البشرية والأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكات والاتصالات بدرجة متوسطة.

- تؤثر نظم المعلومات الإدارية بدرجة متوسطة على إستراتيجية الشركة بجوانبها الرئيسية الأربعة.

- إن أهم المعوقات التي تقف أمام تطور نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية هي المعوقات المالية والتدريب والتعليم والمعوقات الإدارية وأخيرا المعوقات الثقافية والاجتماعية.

- توجد علاقة ارتباط ايجابية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والجوانب الرئيسة الأربعة في إستراتيجية المنشأة عند مستوى دلالة $P\leq 0.01$.

- تؤثر نظم المعلومات الإدارية بشكل ايجابي ومباشر بدلالة معنوية على الجوانب الرئيسة الأربعة في إستراتيجية المنشأة.

3- دراسة محمود أحمد عبيد سليمان حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية العامة في الأردن، والكشف عن العناصر الواجب توافرها والتي على الشركات المبحوثة أن تستخدمها لتحقيق التوافق بين نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، والموارد البشرية) واستراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (قيادة التكلفة، والتمايز، والتركيز). وكذلك بيان أثر هذا التوافق على الأداء المؤسسي من حيث إنتاجية العمل، والمبيعات والربحية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع إستراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (التوافق الإستراتيجي) يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، والمبيعات، والربحية في الشركات المبحوثة. وأن وضوح توجهات الإستراتيجية والالتزام والاتصال الفعال والتعاون وتبادل المعرفة والرؤيا المشتركة بين تنفيذي نظم المعلومات وتنفيذي الأعمال من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الإستراتيجي في الشركات المبحوثة.(14)

4- دراسة عبد الرزاق الذيابي التي هدفت إلى التعرف على تقنيات المعلومات المستخدمة في منظمة حرس الحدود بجدة، ومدى التوظيف والاستفادة من هذه التقنيات في تطوير العمل الإداري بهذه المنظمة، والتعرف عمّا إذا كانت هناك معوقات استخدام تقنية المعلومات في تطوير العمل الإداري بها، ومدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية في اتجاهات عينة البحث نحو تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل الإداري بها، وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (15)

- هناك توظيف لتقنيات المعلومات في تطوير العمل الإداري بحرس الحدود بجدة.
- يرى أفراد البحث أن هناك خمس تقنيات تستخدم في أعمال حرس الحدود بجدة تتمثل في: الحاسب الآلي، الاتصال الهاتفي، الفاكسميلي، الهاتف المحمول، شبكات الاتصال المحلية.
- يرى أفراد البحث أن استخدام تقنية المعلومات لها تأثير فعال على تطوير إجراءات العمل الإداري بحرس الحدود بجدة.
- تبين استخدام الحاسب الآلي في أعمال جدولة إجازات العاملين.
- الاستفادة من تقنية المعلومات في مجال استقطاب العاملين للعمل.
- عدم تبليغ الوحدات بتنقل عامليها عبر الإنترنت.
- كثرة أعطال بعض الأجهزة والتي تعرقل العمل والمعاملات.
- تبين قلة الدورات التدريبية في مجال تقنية المعلومات.
- ضعف نظام الحماية للبيانات والمعلومات.
- تبين بشكل عام أن وجود تقنية المعلومات يرفع من رضى العاملين.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهجية الدراسة: لقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة وذلك للتعرف على أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري في شركات التأمين في الجزائر.

إجراءاتها:

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من شركات التأمين الناشطة في الجزائر والبالغ عددها 16 شركة تأمين حتى نهاية عام 2011 (16)، وقد أخذت منها عينة عشوائية تبلغ 14 شركات تأمين. وقد تم توزيع 185 استبيان في ديسمبر 2011 على مختلف المستويات الإدارية في شركات التأمين في ولاية قسنطينة، ولاية ورقلة، ولاية عنابة، ولاية الجزائر، ولاية بجاية، ولاية سطيف، وقد تم استرجاع 178 استبيان قابلة للتحليل الإحصائي.

أداة جمع البيانات الأولية: قام الباحثان بتطوير استبيان صمم لقياس أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري في شركات التأمين في الجزائر، وفيما يلي توضيح لأجزاء الاستبيان:

- الجزء الأول: ويشمل مجموعة من الفقرات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة وتشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، السلم الإداري، وعدد الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية).

- **الجزء الثاني:** ويشمل مجموعة فقرات تتعلق باستجابات المبحوثين حول أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، ويتكون هذا الجزء من جزئين فرعيين، أحدهما يخص المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات والذي يتضمن هو الآخر ستة محاور بما مجموعه 30 فقرة (مستلزمات الموارد البشرية (1- 4)، مستلزمات الموارد المادية (5- 8)، المستلزمات البرمجية والإجراءات (9- 13)، مستلزمات موارد البيانات (14- 18)، مستلزمات الشبكات (19- 25)، المستلزمات التنظيمية (26- 30))، والجزء الأخر يتمثل في المتغير التابع الأداء الإداري بـ 10 فقرات (31- 40).

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق تماما، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما) لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان التالية على التوالي لمقياس الدراسة (1، 2، 3، 4، 5)، وقد تم اعتماد المعيار الإحصائي التالي لتفسير تقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المقياس وكذلك على كل محور من محاورها: 1- 2.33 مستوى ضعيف، 2.34- 3.67 مستوى متوسط، 3.68- 5 مستوى قوي.

صدق أداة المقياس: تم عرض استبيان الدراسة على (11) محكّما من أعضاء هيئة التدريس في جامعة قسنطينة وعدد من الجامعات الجزائرية والأردنية والسعودية ممن يشهد لهم بالكفاءة والدراية في مجال البحث العلمي والإشراف على الدراسات وتحكيم الاستبيانات وذلك للتحقق من صدقه والتأكد من مدى انتماء الفقرات إلى مجالاتها والتأكد من صياغتها اللغوية ومدى مناسبتها.

ثبات الأداء: تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق استخدام معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي (Cronbach-alpha)، وقد بلغ هذا المعامل بالنسبة للأداة ككل 0.948، في حين بلغ بالنسبة لمحور استخدام نظم المعلومات قيمة 0.925، أما بالنسبة لمحور الأداء الإداري فقد بلغ هذا المعامل قيمة 0.954.

يتبين مما سبق أن قيمة معامل كرونباخ ألفا للإجابات على فقرات الاستبيان كانت أكبر من الحد المقبول لمعامل الثبات 60 % (17) وبالتالي فهو مقبول لأغراض هذه الدراسة.

قياس متغيرات الدراسة:

أساليب معالجة البيانات:

للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي الآتية وذلك بالاعتماد على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 19:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة.

- استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط لبيان مدى وجود أثر لنظم المعلومات على الأداء الإداري.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولا- خصائص عينة الدراسة: لقد شملت الدراسة على المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والسلم الإداري، وعدد سنوات الخبرة وعدد الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية. والجدول التالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه المتغيرات.

جدول رقم 01: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	**الجنس**	ذكر	99	% 55.6
		أنثى	79	% 44.4
2	**العمر**	30 سنة فأقل	81	% 45.5
		31- 40 سنة	53	% 29.8
		41- 50 سنة	25	% 14.0
		أكثر من 50 سنة	19	% 10.7
3	**المستوى التعليمي**	متوسط فما دون	6	% 3.4
		ثانوي	30	% 16.9
		ليسانس	100	% 56.2
		ماجستير	10	% 5.6
		دكتوراه	1	% 0.6
		آخر يذكر	31	% 17.4
4	**السلم الإداري**	إدارة عليا	44	% 24.7
		إدارة وسطى	75	% 42.1
		إدارة تشغيلية	59	% 33.1
5	**عدد سنوات**	5 سنوات فأقل	74	% 41.6
		6- 10 سنة	49	% 27.5

	الخبرة	11- 20 سنة	22	% 12.4
		أكثر من 20 سنة	33	% 18.5
6	**عدد الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية**	لم أستفد من دورة	59	% 33.1
		1- 2 دورة	88	% 48.3
		3- 4 دورة	26	% 14.6
		5- 6 دورة	5	% 2.8
		أكثر من 6 دورات	2	% 1.1

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يبين الجدول رقم 01 التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والسلم الإداري، وعدد سنوات الخبرة وعدد الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية، حيث يلاحظ من الجدول السابق أن الذكور يشكلون ما نسبته 55.6 %من أفراد عينة الدراسة فيما تمثل الإناث ما نسبته 44.4 %، أما من حيث العمر فقد تبين أن الفئة العمرية 30 سنة فأقل هي أعلى فئة بنسبة 45.5 % ، تليها الفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 29.8 %، ثم الفئة مـن 31 إلى 40 بنسبة 14.0 %، أما الفئة أكثر من 50 سنة فكانت آخر فئة بنسبة 10.7 %، ويتبين من هذا أن شركات التأمين تميل نحو توظيف الشباب فيها. أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد تبين أن ما نسبته 56.2 % هم من حملة الليسانس، وأن ما نسبته 16.9 % هم من مستوى الثانوي، وأن 5.6 % هم من حملة الماجستير، وما نسبته 3.4 % من مستوى المتوسط فما دون، وما نسبته 0.6 % هم من الدكاترة، وما نسبته 17.4 % من ديبلومات مختلفة كشهادات التعليم العالي التطبيقي وتقني سامي وماستر و شهادات من مدارس خاصة، ويتبين من ذلك شركات التأمين تفضل توظيف ذوي الشهادات الجامعية. أما بالنسبة للسلم الإداري الذي ينتمي إليه المبحوثون فقد تبين أن ما نسبته 42.1 % يعملون في الإدارة الوسطى، وما نسبته 33.1 % يعملون في الإدارة التشغيلية، وما نسبته 24.7 % يعملون في الإدارة العليا. بالنسبة لعدد سنوات الخبرة فنلاحظ أن ما تقل خبرتهم عن 5 سنوات هم الأعلى نسبة بـ 41.6 %، تليهم فئة ما بين 6 و 10 سنوات بنسبة 27.5%، يلي ذلك فئة ما أكثر من 20 سنة بنسبة 18.5 %، بعد ذلك تأتي فئة ما بين 11 و20 سنة بنسبة 12.4 %.

أمّا فيما يتعلق بعدد الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية فنلاحظ أن نسبة من عملوا دورة إلى دورتين قد بلغت 48.3 %، أما نسبة الذين لم يستفيدوا من دورة تدريبية فقد بلغت 33.1 %، يلي ذلك من عملوا 3 إلى 4 دورات بنسبة 14.6 %، ثم من عملوا 5 إلى 6 دورات بنسبة 2.8 %، وفي الأخير بلغت نسبة من استفادوا بأكثر من 6 دورات بـ 1.1 %، ويتبين أن عدد الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية التي تقوم بها شركات التأمين ليست بالكثيرة.

ثانيا- النتائج المتعلقة بالجانب الوصفي: تم استخدام المتوسطات الحسابية ورتبها والانحرافات المعيارية لوصف استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات نظم المعلومات وأثرها على الأداء الإداري، والجداول رقم 02، 03، 04، 05، 06، 07، 08 تشير إلى تلك النتائج.

جدول رقم 02: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات البشرية

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
1	تتوافر في الشركة موارد بشرية متخصصة في مختلف جوانب نظم المعلومات مثل التحليل والتصميم والبرمجة والتشغيل والصيانة	3,71	1,18	2	قوي
2	يتمتع العاملون في نظم المعلومات بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة في مواقع عملهم	3,88	3,28	1	قوي
3	تقوم الشركة بشكل دوري بعمل دورات وبرامج تدريبية للعاملين في نظم المعلومات بهدف رفع مستوى أدائهم	3,19	1,34	4	متوسط
4	يستطيع العاملون في نظم المعلومات التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل	3,54	1,07	3	متوسط
	المستلزمات البشرية	3,58	1,11	-	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يبين الجدول رقم 02 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المستلزمات البشرية لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة بمدى تمتع العاملين في نظم المعلومات بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة في مواقع عملهم بمتوسط حسابي 3,88 وانحراف معياري 3,28، فيما جاء في الترتيب الأخير الفقرة المتعلقة بمدى قيام الشركة بشكل دوري بعمل دورات وبرامج تدريبية للعاملين في نظم المعلومات بهدف رفع مستوى أدائهم بمتوسط حسابي 3.19 وانحراف معياري 1.34.

جدول رقم 03: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات المادية

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
5	تتناسب الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع طبيعة العمل	3,95	0,93	2	قوي
6	تتناسب الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع حجم العمل	3,62	1,15	4	متوسط
7	تتميز أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في الشركة بالحداثة والسرعة	3,93	1,02	1	قوي
8	تسعى الشركة إلى صيانة وتطوير الأجهزة بشكل دوري	3,74	1,05	3	قوي
	المستلزمات المادية	3,80	0,83	-	قوي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يبين الجدول رقم 03 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المستلزمات المادية لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة بمدى

تميز أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في الشركة بالحداثة والسرعة بمتوسط حسابي 3.93 وانحراف معياري 1.02، وذلك لحرص هذه الشركات على اقتناء آخر التحديثات فيما يخص عتاد الإعلام الآلي، فيما جاء في الترتيب الأخير الفقرة المتعلقة بمدى تناسب الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع حجم العمل بمتوسط حسابي 3.62 وانحراف معياري 1.15.

جدول رقم 04: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات البرمجية والإجراءات

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
9	تتوافر لدى الشركة برمجيات خاصة بنشاطها Progiciel de gestion	4,25	0,82	1	قوي
10	توفر البرامج المستخدمة المعلومات التي يحتاجها العاملون في أداء عملهم بكل سهولة	3,65	1,04	3	متوسط
11	تتوافر أحدث الإصدارات من أنظمة التشغيل والبرمجيات الجاهزة	3,51	1,04	4	متوسط
12	تتوافر برمجيات أمن وحماية حديثة على أجهزة الحاسب الآلي	3,79	1,05	2	قوي
13	يتوفر لدى العاملين في نظم المعلومات كافة التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي يحتاجونها لأداء عملهم	3,65	1,05	3	متوسط
المستلزمات البرمجية والإجراءات		3,77	0,79	-	قوي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يبين الجدول رقم 04 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المستلزمات البرمجية والإجراءات لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة بمدى توفر الشركة على برمجيات خاصة بنشاطها Progiciel de gestion بمتوسط حسابي 4.25 وانحراف معياري 0.82، حيث إنّ كل هذه البرمجيات اشترتها شركات التأمين من الخارج بعد أن تحققت من فعاليتها من الشركات الأخرى، فيما جاء في الترتيب الأخير الفقرة المتعلقة بمدى توفر أحدث الإصدارات من أنظمة التشغيل والبرمجيات الجاهزة بمتوسط حسابي 3.51 وانحراف معياري 1.04.

جدول رقم 05: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد مستلزمات البيانات

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
14	تتوافر لدى الشركة قاعدة بيانات شاملة تغطي كافة نشاطها	3,68	1,06	4	متوسط
15	يتم تحديث قاعدة البيانات باستمرار	3,68	1,11	4	متوسط
16	تحافظ الشركة على وجود قاعدة بيانات احتياطية	3,95	1,02	1	قوي
17	ترتبط قاعدة البيانات بكافة أجهزة الحاسب الآلي بمختلف الأقسام بشرط تحديد الصلاحيات لكل حاسب آلي	3,74	1,03	3	قوي
18	تتوافر في الشركة أنظمة حماية على قاعدة البيانات	3 80,	1,05	2	قوي
مستلزمات البيانات		3,77	0,84	-	قوي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يبين الجدول رقم 05 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد مستلزمات البيانات لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة بمدى محافظة الشركة على وجود قاعدة بيانات احتياطية بمتوسط حسابي 3.95 وانحراف معياري 1.02، وهذا لتفطن الشركات لأهمية الاحتفاظ بالبيانات التاريخية، فيما جاء في الترتيب الأخير كل من الفقرة المتعلقة بمدى تحديث قاعدة البيانات باستمرار والفقرة

المتعلقة بمدة توفر الشركة على قاعدة بيانات شاملة تغطي كافة نشاطها، وذلك بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 1.11 و1.06 على الترتيب.

جدول رقم 06: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد مستلزمات الشبكات

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
19	تتوافر لدى الشركة شبكة اتصال داخلية تعمل على نقل البيانات والمعلومات بين مختلف أجهزة الحاسب الآلي مع بعضها	3,79	1,19	1	قوي
20	تتوافر الشركة على شبكة اتصال خارجية تعمل نقل البيانات والمعلومات بين الشركة ومختلف الشركات الأخرى ذات المصالح المشتركة	2,53	1,37	7	متوسط
21	يوجد موقع الكتروني خاص بالشركة على شبكة الانترنت	3,76	1,16	2	قوي
22	تتناسب شبكات الاتصال المتوفرة مع احتياجات العاملين	3,49	1,15	4	متوسط
23	تتميز شبكات الاتصال المستخدمة بالشركة بالحداثة والكفاءة والسرعة	3,46	1,11	5	متوسط
24	تستخدم الشركة شبكات الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين العاملين في الشركة بكل أمان	3,53	1,13	3	متوسط
25	لا تحدث انقطاعات في شبكات الاتصال المستخدمة	3,17	1,20	6	متوسط

مستلزمات الشبكات	3,39	0,82	-	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يبين الجدول رقم 06 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد مستلزمات الشبكات لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة بمدى توافر الشركة على شبكة اتصال داخلية تعمل على نقل البيانات والمعلومات بين مختلف أجهزة الحاسب الآلي مع بعضها بمتوسط حسابي 3.79 وانحراف معياري 1.19، وهذا ما لاحظناه أثناء قيامنا بالدراسة الميدانية وهذا على عكس الشبكات الخارجية التي لم تدخل حيز التنفيذ بعد في بعض الشركات، فيما جاء في الترتيب الأخير الفقرة المتعلقة بمدى توافر الشركة على شبكة اتصال خارجية تعمل نقل البيانات والمعلومات بين الشركة ومختلف الشركات الأخرى ذات المصالح المشتركة بمتوسط حسابي 2.53 وانحراف معياري 1.37.

جدول رقم 07: إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد المستلزمات التنظيمية

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
26	تتوافر لدى الشركة خطة إستراتيجية لنظم المعلومات تنسجم مع الإستراتيجية العامة لها	3,55	0,98	3	متوسط
27	يتم تخصيص الميزانية الكافية لبناء وتطوير وتحسين استخدام نظم المعلومات	3,63	0,99	1	متوسط
28	يساعد الهيكل التنظيمي المستخدم على سرعة تبادل المعلومات والاستفادة منها بشكل أفضل	3,48	0,98	4	متوسط
29	تدعم وتشجع الإدارة العليا العاملين على استخدام نظم المعلومات الآلية	3,61	1,09	2	متوسط
30	تهتم الإدارة العليا بما يبديه العاملون من آراء واقتراحات حول استخدام نظم المعلومات	3,27	1,16	5	متوسط
المستلزمات التنظيمية		3,50	0,82	-	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يبين الجدول رقم 07 إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات، فقد جاء في الترتيب الأول الفقرة المتعلقة بمدى تخصيص الميزانية الكافية لبناء وتطوير وتحسين استخدام نظم المعلومات بمتوسط حسابي 3.63 وانحراف معياري 0.99، حيث أصبحت شركات التأمين تهتم بهذا المجال وتخصص له مبالغ ضخمة سنويا لتطويره، فيما جاء في الترتيب الأخير الفقرة المتعلقة بمدى اهتمام الإدارة العليا بما يبديه العاملون من آراء واقتراحات حول استخدام نظم المعلومات بمتوسط حسابي 3.27 وانحراف معياري 1.16.

جدول رقم 08: إجابات عينة الدراسة على فقرات الأداء الإداري

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط
31	توفر نظم المعلومات المستخدمة المعلومات الضرورية لتحديد الأهداف العامة للشركة وأهداف إداراتها	3,46	0,98	5	متوسط
32	تساعد نظم المعلومات المستخدمة على وضع الخطط النهائية للشركة والبرامج الكفيلة بتحقيق الأهداف	3,52	0,95	3	متوسط
33	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في تحديد ومعرفة المشكلات التي تواجه متخذي القرارات	3,42	0,94	8	متوسط
34	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في تحديد مختلف البدائل المطروحة على متخذي القرارات	3,34	0,96	10	متوسط
35	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في تقييم البدائل المطروحة على متخذي القرار من أجل تحديد البديل الأفضل	3,37	0,97	9	متوسط
36	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في نجاح تنفيذ القرارات ومتابعتها	3,54	0,96	2	متوسط
37	يقلل استخدام نظم المعلومات من درجة المخاطرة في صنع القرارات	3,44	1,02	6	متوسط
38	توافر نظم المعلومات المستخدمة يقلل استخدام نظم المعلومات من درجة المخاطرة في صنع القرارات	3,43	1,04	7	متوسط
39	توفر نظم المعلومات المستخدمة المعلومات بدرجة التفصيل المناسبة لاتخاذ القرار	3,52	0,96	3	متوسط

40	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في تفعيل عملية الرقابة	3,67	,930	1	متوسط
	الأداء الإداري	3,46	,810	-	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يتضح من الجدول رقم 08 الذي يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور الأداء الإداري، أن نظم المعلومات تسهم بدرجة أولى في تفعيل عملية الرقابة وتنفيذ القرارات ومتابعتها ووضع الخطط النهائية للشركة والبرامج الكفيلة بتحقيق الأهداف وتوفير المعلومات بدرجة التفصيل المناسبة لاتخاذ القرار والمعلومات الضرورية لتحديد الأهداف العامة للشركة وأهداف إداراتها وذلك بمتوسطات حسابية من 3.46 إلى 3.67 وانحرافات معيارية من 0.993 إلى 0.98 وهذا نتيجة لطبيعة التقارير التي تنتجها نظم المعلومات في هذه الشركات، تليها الفقرات المتعلقة بتقليل درجة المخاطرة في صنع القرارات، والمساهمة في تحديد ومعرفة المشكلات التي تواجه متخذي القرارات، وتحديد وتقييم البدائل المطروحة على متخذي القرار من أجل تحديد البديل الأفضل بمتوسطات حسابية بين 3.34 إلى 3.44 وانحرافات معيارية 0.94 إلى 1.04.

ثالثا- اختبار فرضيات الدراسة: يبين الجدولان التاليان نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة بفروعها المختلفة.

جدول رقم 09: جدول معاملات الارتباط والتحديد وتحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار

المصدر	R	R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
معدل الموارد البشرية	0.455	0.207	45.86	0.00
معدل الموارد المادية	0.460	0.212	47.32	0.00
معدل الموارد البرمجية والإجراءات	0.641	0.411	122.684	0.00
معدل موارد البيانات	0.574	0.329	86.392	0.00
معدل الشبكات	0.521	0.271	65.518	0.00
معدل المستلزمات التنظيمية	0.737	0.543	209.118	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

جدول رقم 10: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري

المتغيرات	قيمة معامل الانحدار	الخطأ المعياري	β	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
معدل الموارد البشرية	0.334	0.049	0.455	6.772	0.00
معدل الموارد المادية	0.450	0.065	0.46	6.879	0.00
معدل الموارد البرمجية والإجراءات	0.662	0.060	0.641	11.076	0.00
معدل موارد البيانات	0.558	0.060	0.574	9.295	0.00
معدل الشبكات	0.519	0.064	0.521	8.094	0.00
معدل المستلزمات التنظيمية	0.735	0.051	0.737	14.461	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يتبن من خلال الجدولين السابقين أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 45.86 وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ مما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. كما يتبين من التحليل أن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت 0.207 عند مستوى ($P\leq0.05$، $\beta=0.455$) وهذا يعني أن بعد المستلزمات البشرية قد فسر ما مقداره 20.7 % من التباين في الأداء الإداري.

إن ما سبق يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات البشرية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يتبن من خلال الجدولين السابقين أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 47.32 وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ مما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. كما يتبين من التحليل أن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت 0.212 عند مستوى ($P\leq0.05$، $\beta=0.46$) وهذا يعني أن بعد المستلزمات المادية قد فسر ما مقداره 21.2 % من التباين في الأداء الإداري.

إن ما سبق يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات المادية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يتبن من خلال الجدولين السابقين أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 122.684 وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ مما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. كما يتبين من التحليل أن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت 0.411 عند مستوى ($P\leq0.05$، $\beta=0.641$) وهذا يعني أن بعد المستلزمات البرمجية والإجراءات قد فسر ما مقداره 41.1 % من التباين في الأداء الإداري.

إن ما سبق يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات البرمجية والإجراءات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يتبن من خلال الجدولين السابقين أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 86.392 وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ مما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. كما يتبين من التحليل أن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت 0.329 عند مستوى ($P\leq0.05$، $\beta=0.574$) وهذا يعني أن بعد مستلزمات البيانات قد فسر ما مقداره 0.329 من التباين في الأداء الإداري.

إن ما سبق يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية البديلة القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام مستلزمات البيانات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: يتبن من خلال الجدولين السابقين أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 65.518 وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ مما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. كما يتبين من التحليل أن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت 0.271 عند مستوى ($P\leq0.05$، $\beta=0.521$) وهذا يعني أن بعد مستلزمات الشبكات قد فسر ما مقداره 27.1 % من التباين في الأداء الإداري.

إن ما سبق يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الفرعية الخامسة وقبول الفرضية البديلة القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام مستلزمات الشبكات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

- اختبار الفرضية الفرعية السادسة: يتبن من خلال الجدولين السابقين أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 209.118 وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ مما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. كما يتبين

من التحليل أن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت 0.543 عند مستوى ($P\leq0.05$، $\beta=0.737$) وهذا يعني أن بعد المستلزمات التنظيمية قد فسر ما مقداره 54.3 % من التباين في الأداء الإداري.

إن ما سبق يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الفرعية السادسة وقبول الفرضية البديلة القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام المستلزمات التنظيمية على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

نلاحظ مما سبق أن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية والإجراءات، مستلزمات البيانات، مستلزمات الشبكات، المستلزمات التنظيمية) تؤثر وبشكل ايجابي وبدلالة معنوية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ على الأداء الإداري، وهذا ما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الرئيسة وقبول الفرضية الرئيسة البديلة القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

النتائج والتوصيات:

من خلال التحليلات الإحصائية المختلفة توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- واقع نظام المعلومات في شركات التأمين في الجزائر يعدّ حسنا إلا أنه يحتاج إلى تطور أكثر واهتمام أكبر وهذا ما لمسناه من مسؤولي هذه الشركات في توجهاتهم.

- إن بعد المستلزمات البشرية يؤثر بدلالة معنوية ($P\leq0.05$، $\beta=0.455$) على الأداء الإداري، حيث بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 0.207 أي أنه استطاع أن يفسر 20.7 % من التباين في الأداء الإداري.

- إن بعد المستلزمات المادية يؤثر بدلالة معنوية ($P\leq0.05$، $\beta=0.46$) على الأداء الإداري، حيث بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 0.212 أي أنه استطاع أن يفسر 21.2 % من التباين في الأداء الإداري.

- إن بعد المستلزمات البرمجية والإجراءات يؤثر بدلالة معنوية ($P\leq0.05$، $\beta=0.641$) على الأداء الإداري، حيث بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 0.411 أي أنه استطاع أن يفسر 41.1 % من التباين في الأداء الإداري.

- إن بعد مستلزمات البيانات يؤثر بدلالة معنوية ($P\leq0.05$، $\beta=0.574$) على الأداء الإداري، حيث بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 0.329 أي أنه استطاع أن يفسر 32.9 % من التباين في الأداء الإداري.

- إن بعد مستلزمات الشبكات يؤثر بدلالة معنوية $P\leq0.05$، $\beta=0.521$) على الأداء الإداري، حيث بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 0.271 أي أنه استطاع أن يفسر 27.1 % من التباين في الأداء الإداري.

- إن بعد المستلزمات التنظيمية يؤثر بدلالة معنوية ($P\leq0.05$، $\beta=0.737$) على الأداء الإداري، حيث بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 0.543 أي أنه استطاع أن يفسر 54.3 % من التباين في الأداء الإداري.

- إن ما سبق يؤكد أن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية والإجراءات، مستلزمات البيانات، مستلزمات الشبكات، والمستلزمات التنظيمية) تؤثر وبشكل ايجابي وبدلالة معنوية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ على الأداء الإداري، وهذا ما يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الرئيسة وقبول الفرضية الرئيسة البديلة القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P\leq0.05$ لاستخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر.

وتتوافق النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة مع النتائج التي توصل إليها فايز جمعة النجار(18) من أن نظم المعلومات الإدارية بعواملها المختلفة أظهرت أثرا على محتوى إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية، كما تتوافق نتائج الدراسة مع نتائج عبد الرزاق مخلد الذيابي (19) حيث توصل إلى أن تقنيات المعلومات لها تأثير فعال على تطوير إجراءات العمل الإداري بحرس الحدود بجدة.

وعليه وممّا سبق فإننا نوصي بما يلي:

- الاهتمام أكثر بالموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات وذلك بالعمل على استقطاب الكفاءات والمهارات، والعمل على تحسين مستوى العاملين في نظم المعلومات بزيادة الدورات التدريبية.

- تحسين الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظم المعلومات وجعلها تتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

- اكتساب البرمجيات المتخصصة المجربة في نشاط التأمين لتسهيل العمل وتسريعه.

- العمل على توفير قاعدة بيانات متكاملة عن نشاط شركات التامين والعمل على تحديثها باستمرار.

- الاهتمام باستخدام شبكات الاتصال سواء على مستوى الشركات أم بينها لما لذلك من مزايا عديدة.

- الاهتمام بالتوافق بين إستراتيجية نظم المعلومات بالشركات وبين الإستراتيجية العامة حتى يمكن استخدام نظم المعلومات من خدمة وتحقيق الأهداف العامة لهذه الشركات، بالإضافة إلى العمل على إشراك مختلف المستويات الإدارية عند تحليل وتصميم نظم المعلومات للتعرف على احتياجاتهم المختلفة من المعلومات.

المراجع

1- Jean François Pillou, Tout sur les systèmes d'information, Dunod, Paris, 2006, p 81.

2- منال محمد الكردي وجلال إبراهيم العيد، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003، ص 13.

3-Pascal Vidal,Philippe Planeix,Systèmes d'information organisationnels, Pearson Education, Paris, 2005, p19.

4- James O'brien, Les systèmes d'information de gestion, De Boeck université, Montréal, 2005, pp18-21.

5- موسى أحمد السعودي، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي –دراسة ميدانية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد33، العدد1، 2006، ص ص 54-78.

6- Robert Reix, Systèmes d'information et management des organisations, Vuibert, Paris, 2004, p 4.

7- James O'brien, op.cit, p 23.

8- مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2008، ص 74.

9- عبد العزيز عبد الرحمان الحماز، أثر المناخ التنظيمي على الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، عمان، 2007، ص 35.

10- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد، عمان، 2007، ص 8.

11- شريف أحمد شريف العاصي، نظم المعلومات الإدارية، القاهرة، 2004، ص ص 107-108.

12- Demissy, Benjamin, Etude Des Impacts Des Nouvelles Technologies De L'information Et De La Communication Sur Les Performances. Thèse de doctorat. Université Lumière Lyon 2, 2002.

13- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة دكتوراه في الإدارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2004.

14- محمود أحمد عبيد سليمان، مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، قسم الإدارة، الأردن، 2007.

15- عبد الرزاق الذيابي، تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية- دراسة تطبيقية على قيادة حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008.

16- المجلس الوطني للتأمينات في الجزائر، نشرات عن نشاط شركات التامين في الجزائر، www.cna.dz، ديسمبر 2011.

17- Sekaran, Uma, Reseach method for business, 3eme edition, John Wiley and sons. 2000.

18- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية، مرجع سابق.

19- عبد الرزاق الذيابي، مرجع سابق.