



الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

(HIBA) المعهد العالي لإدارة الأعمال

برنامج ماجستير إدارة الأعمال التنفيذية

Executive Master Business Administration (EMBA)

دور نظم المعلومات في صناعة القرار كاستجابة للاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء

المفوضية السامية لشؤون اللاجئين

(دراسة حالة المراكز المجتمعية في دمشق وريف دمشق)

مشروع أعد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإدارية التنفيذية

إعداد الطالبة

علياء سعد الدين

إشراف

الدكتور طلال عبود

العام الدراسي 2019-2020

ملخص البحث

هدف البحث بشكل رئيسي إلى تسليط الضوء على دور وأهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات تجاه الاستجابة للاحتياجات المجتمعية بشكل عام وفي مراكز دمشق وريف دمشق بشكل خاص. شملت الدراسة العملية استخدام استبانة لعينة البحث (113) فرد متمثلة بعدد من موظفي المراكز المجتمعية وأشخاص أصحاب قرار في إدارات شركاء المفوضية وفي المفوضية السامية لشؤون اللاجئين لدراسة آرائهم بما يخص دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار.

تمّ استخدام أساليب إحصائية وصفية وتحليلية لتحويل البيانات إلى معلومات ونتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث بأنه يوجد دور لنظم المعلومات المؤتمتة في عملية اتخاذ القرارات عند تحديد الاحتياجات المجتمعية والاستجابة لها.

Abstract

The research mainly aimed at shedding the light on the importance of the automated information systems in decisions making towards communities' needs in general and the needs in Damascus and rural Damascus specifically.

The practical study included the use of a questionnaire for the research sample (113) individuals represented by several employees in the community centers, decision makers in the management level of UNHCR's partners and UNHCR itself to study their opinions regarding the information management systems and decision making.

Statistical, descriptive and analytical methods were used to convert data into information and results using SPSS.

The most important findings of the research are that there is a role for the automated information systems in the decision-making process while determining communities' needs and responding to them.

إهداء

نسير في دروب الحياة ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه. صاحب الوجه الطيب من لم يبخل عليّ طيلة حياته.

أبي

صاحبة الفضل الأكبر، من ضحكت من أجلي ولم تدخر جهداً في سبيل إسعادي على الدوام، من وضعتني على طريق الحياة وراعتني.

أمي

إلى من شاركني الطفولة... المحبة الكامنة التي لا تتضب... الغالي.

علاء

من وقفت بجواري وساعدتني بكل ما تملك، ضحكة المنزل وروح الحياة.

غزل

إلى الشغف... الوقت... حب التجربة والاختبارات... التفاصيل... الذات.



إلى من فرحوا لفرحي وكانوا دعماً لي في كل الخطوات.

إليكم جميعاً.

شكر وتقدير

أنتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف "طلال عبود" على كل ما قدمه من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع الدراسة من جوانبها المختلفة، كما أنتقدم بجزيل الشكر لأعضاء اللجنة الموقرة وإلى جميع الأساتذة والدكاترة في المعهد العالي لإدارة الأعمال.

جدول المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الفصل الأول: الإطار العام
8	1-1 المقدمة العامة.
9	2-1 مشكلة الدراسة.
10	3-1 فرضيات الدراسة.
11-10	4-1 أهمية الدراسة.
11	5-1 أهداف الدراسة.
11	6-1 منهج الدراسة.
12-11	7-1 نموذج الدراسة.
13	8-1 محددات الدراسة.
	الفصل الثاني: الإطار النظري
16-14	1-2 الدراسات السابقة.
16	2-2 مناقشة الدراسات السابقة.
17	3-2 نظم المعلومات.
18	4-2 مميزات استخدام نظم المعلومات.
19-18	5-2 أهداف استخدام نظم المعلومات.
20-19	5-2 لمحة عن المفوضية.
20	6-2 خدمات المراكز.
22-20	7-2 صناعة القرارات في المفوضية.
23-22	8-2 توصيف كيفية استخدام المعلومات في صناعة القرارات في المفوضية.

الفصل الثالث: الإطار العملي	
24	3-1 مصادر جمع البيانات.
24	3-2 أداة الدراسة.
25	3-3 مجتمع الدراسة.
25	3-4 أدوات التحليل الإحصائي.
43-25	3-5 تحليل بيانات عبارات الدراسة الرئيسية.
47-44	3-6 اختبار فرضيات الدراسة.
48	3-7 نتائج الدراسة.
49	3-8 توصيات الدراسة.
52-50	المراجع
57-53	الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	العلاقة الافتراضية بين عناصر نظام إدارة البيانات وفاعلية عملية صنع القرارات والشكل (1) يوضح ذلك.	12
2	يبين الجدول رقم (2) تقييم آراء العاملين حول عبارات (طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات).	32
3	يبين الجدول رقم (3) تقييم آراء العاملين حول عبارات (ملاءمة المعلومات التي تتيجها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية).	38-36
4	يبين الجدول رقم (4) تقييم آراء العاملين حول عبارات (الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين).	40
5	يبين الجدول رقم (5) تقييم آراء العاملين حول عبارات (الجانب البيئي).	42
6	يبين الجدول رقم (6) نتيجة الفرضية الأولى.	44
7	يبين الجدول رقم (7) نتيجة الفرضية الثانية.	45
8	يبين الجدول رقم (8) نتيجة الفرضية الثالثة.	46
9	يبين الجدول رقم (9) اختبارات الفرق عن المتوسط المفترض (T-Test).	46
10	يبين الجدول رقم (10) اختبارات الفرق عن المتوسط المفترض (T-Test).	47
11	مخطط بياني رقم (1) المسمى الوظيفي.	27
12	مخطط بياني رقم (2) المؤهل العلمي.	27
13	مخطط بياني رقم (3) الجنس.	28
14	مخطط بياني رقم (4) العمر.	28
15	مخطط بياني رقم (5) الخبرة العملية.	29
16	مخطط بياني رقم (6) الحالة الاجتماعية.	29
17	مخطط بياني رقم (7) الدخل الشهري.	30
18	مخطط بياني رقم (8) طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	43
19	مخطط بياني رقم (9) نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار	43
20	مخطط بياني رقم (10) الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين	43
21	مخطط بياني رقم (11) الجانب البيئي	43

الفصل الأول: الإطار العام للمشروع

يستعرض هذا الفصل، الخطوط العريضة لتنفيذ المشروع، تعريف مشكلة البحث، أهمية المشروع وأهدافه، ومحددات إنجاز المشروع المكانية والزمانية وغيرها.

1-1 مقدمة عامة:

تُعد عملية صناعة القرارات في المنظمات أحد أهم العمليات الإدارية وجوهر العملية الإدارية، وترتبط ارتباطاً مباشراً بتحقيق أهداف المنظمة ومستقبلها، والقرار الفاعل هو القرار المُتخذ بناءً على تحليل المشكلة القائمة وتشخيص العوامل المُسببة للمشكلة للتمكن من تطوير البدائل المناسبة واختيار البديل الأنسب الذي يوصلنا للأهداف المنشودة، ولكن يواجه مُتخذ القرار على مختلف المُستويات الإدارية صعوبات كبيرة في الحصول على المعلومات اللازمة لتطوير تلك البدائل واتخاذ القرار الصائب بسبب حالة عدم التأكد في البيئة المُحيطة للمنظمات، ففي ظل الانفتاح الكبير الذي نشهده اليوم بفضل التطور التكنولوجي أصبح العالم قريةً صغيرةً مفتوحةً الحدود لتدفق الخدمات الأمر الذي أدى إلى توسع عمل المنظمات وتزايد أنشطتها مما يعني أن عملية القرار أصبحت عمليةً أصعب في ظل المُتغيرات البيئية السريعة، لذلك أصبح من الضروري استحداث نُظم معلومات قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية اللازمة لمُتخذي القرار سواءً بالنوع، الكَم، الجودة، والوقت المناسبين، التي تُوضح الصورة العامة عن سير العمل في المنظمات للقيام بالدور الإداري والتخطيط المناسب حيث أنّ أهمية القرار تُعادل أهمية المعلومات التي تم الاستناد عليها لاتخاذها.

وبناء على هذا يمكن القول إنّ نظم المعلومات تُساهم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرار داخل المنظمة وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات وتسهيلات لتساعد صانعي القرار في القيام بعملية اتخاذ القرار.

1-2 مشكلة الدراسة:

ساهمت نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية صناعة القرارات الإدارية بمختلف أنواعها وأهدافها بالإضافة إلى مساهمة هذه النظم في إعطاء المنظمات الكبيرة والصغيرة منها مرونة عالية، لتعطي الأولى سرعة في إنجاز العمليات، والثانية لتزيد من قوتها، كما أنها ساهمت في تمكين العاملين في المستويات الإدارية الوسطى التشغيلية وتخويلهم باتخاذ القرارات، وزيادة سرعة اتخاذ القرار و كفاءتها. فما هو دور أثر نظم المعلومات المطبقة في مراكز المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في تحسين صناعة القرار كاستجابة للاحتياجات المجتمعية!

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة التالية:

1-2-1 ما هو دور نظم المعلومات في سرعة اتخاذ القرارات تجاه الاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

1-2-2 ما هو دور نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات فيما يخص الاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

1-2-3 ما هو دور نظم المعلومات فيما يخص الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين؟

1-2-4 ما هو دور نظم المعلومات في تسهيل مهمة التعامل مع الجهات الأخرى لإنجاز المهام بأسرع وقت؟

إنّ الاحتياجات المجتمعية هو كل ما تحتاجه عملية التنمية لمجتمع معين من موارد مالية، بشرية، بناء قدرات... وغيرها، هذه الاحتياجات تُعكس في شكل خطط وبرامج ومشاريع يحتاج إليها المجتمع، ويقتصر تعريف الحاجة على أنها حالة عدم توازن يشعر بها فرد أو جماعة أو مجتمع نتيجة الإحساس بالرغبة في تحقيق هدف معين يحتاج تحقيقه إلى توفر إمكانيات أو موارد معينة.

3-1 فرضيات الدراسة:

تتركز الفرضيات الأساسية في هذا البحث فيما يلي:

- 1-3-1 يُوجد دور فعال لنظم المعلومات في سرعة اتخاذ القرارات تجاه الاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين
- 1-3-2 يوجد دور فعال لنظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات فيما يخص الاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين
- 1-3-3 لنظم المعلومات دور فعال فيما يخص الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين
- 1-3-4 هناك دور فعال لنظم المعلومات في تسهيل مهمة التعامل مع الجهات الأخرى لإنجاز المهام بأسرع وقت.

4-1 أهمية الدراسة:

يستمد البحث أهميته من أهمية المعلومات بالنسبة لمُتخذي القرار، وضرورة ترتيب هذه المعلومات وتنظيمها بحيث يُسهل الرجوع لها عند الحاجة إليها، باعتبارها مورداً استراتيجياً مهماً تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ قرارات فاعلة، ومحاولةً التأقلم مع الظروف البيئية سريعة التغير، وجاءت نظم المعلومات بدورها كوسيلة لتدفق المعلومات حيث أن لها أثراً كبيراً وواضحاً في تزويد المنظمات بالمعلومات اللازمة لها لإتمام عملية صناعة القرار حيث إن هذه النظم ساهمت في جمع وتنظيم وتخزين البيانات والمعلومات بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة إليها، بالإضافة إلى التسهيلات التي توفرها هذه النظم في معالجة البيانات، فضلاً عن أهمية عملية اتخاذ القرارات باعتبارها جوهر العملية الإدارية.

كما تكمن أهمية نظم المعلومات في تحسين صناعة القرار والاستجابة للاحتياجات المجتمعية حيث أنها:

تساهم في بناء قدرة أفراد المجتمع في تحديد مشكلاتهم وتحليلها والتفكير في الحلول الممكنة واتخاذ قرارات بشأن أفضليات الأعمال التي يتم القيام بها باستخدام الموارد المتاحة، تعتبر أداة هامة من أدوات إدارة العمل التنموي بالمجتمع.

تساعد على إيجاد الحلول وتحديد احتياجات المجتمع ووضع الخطط التنموية بحسب رؤية أعضاء المجتمع أنفسهم.

تعتبر أداة هامة في توعية المجتمع بالعمليات الأساسية في إحداث عملية التغيير والذي تهدف إليها الأنشطة التنموية.

مخرجات تقييم الوضع بالمشاركة وتحديد الاحتياجات التنموية وتقديرها هو وضع خطة تنمية شاملة للمجتمع المعني تكون بمثابة الخطة الأم والتي تنبثق عنها خطط العمل.

5-1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- 1-5-1 التعرف على نظم المعلومات المؤتمتة المستخدمة في المراكز المجتمعية.
- 2-5-1 دراسة دور نظم المعلومات المؤتمتة في عملية صناعة القرارات في مراكز المفوضية.
- 3-5-1 تقدير مدى مساهمة نظم المعلومات المؤتمتة بصناعة القرارات الإدارية المتعلقة بالاحتياجات المجتمعية.

6-1 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المتضمن جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليلها (نظم المعلومات المؤتمتة وصناعة القرار كاستجابة للاحتياجات المجتمعية).

1-7 نموذج الدراسة:

استناداً إلى الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها وفي ضوء المضامين الرئيسية المؤشرة في مشكلة الدراسة فقد تم تصميم نموذج الدراسة الافتراضي والذي يوضح العلاقة الافتراضية بين عناصر نظام إدارة البيانات وفاعلية عملية صنع القرارات.

والشكل (1) يوضح ذلك:

المتغير التابع	المتغير المستقل
طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات.	النظم المؤتمتة في المراكز المجتمعية
ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية.	التابعة لشركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.
الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين.	
الجانب البيئي.	

جدول رقم (1)

استناداً إلى الجدول رقم (1) فإن نظام المعلومات الإداري بوصفه يتكون من ثلاث عناصر رئيسية هي: جمع البيانات (المدخلات): يتم جمع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية (أنشطة المراكز، الموارد البشرية) والخارجية (الجهات المؤثرة وجهات الدولة) ذات العلاقة في فاعليه عملية صنع القرارات. معالجة البيانات: وتتمثل بعملية تحويل البيانات إلى معلومات ملائمة لصنع القرارات الصائبة وتخزينها وتحديثها واسترجاعها ونقلها. المخرجات: والمتمثلة بالمعلومات المتولدة من خلال عمليات المعالجة والتي يجب أن تتصف بمجموعة خصائص تجعلها ملائمة لصنع القرارات. إن الاهتمام بهذه العناصر التي من خلالها يتم توليد المعلومات الملائمة لصنع القرارات سيؤدي إلى تحقيق الفاعلية في عملية صنع القرارات الإدارية في المراكز المجتمعية.

8-1 حدود ومحددات الدراسة:

يمكن تقسيم محددات الدراسة إلى ما يلي:

الحدود الزمانية: انحصرت حدود الدراسة الزمانية في الفترة التي تمت فيها تطبيقها وهي 15 نيسان 2020 و25 تشرين الأول 2020.

الحدود المكانية: تتحدد حدود الدراسة المكانية في المراكز المجتمعية التابعة لشركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في دمشق وريف دمشق.

الفصل الثاني: الإطار النظري

يتناول الفصل الثاني أهم الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، ثم تمّ استعراض مفهوم نظم المعلومات، ميزات استخدام نظم المعلومات، أهداف استخدام نظم المعلومات، صناعة القرارات في المفوضية بالإضافة لتوصيف كيفية استخدام المعلومات في صناعة القرارات في المفوضية.

2-1 الدراسات السابقة:

فيما يأتي عرض لبعض الدراسات السابقة التي اهتمت بعملية نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات حيث مثلت الدراسات رصداً للتراكم المعرفي لموضوع الدراسة والبحوث المرتبطة بمتغيرات الدراسة، كما أفادت في صياغة تساؤلات البحث وأهدافه، وهي كما يلي:

2-1-1 دراسة غسان علي هاشم (2013) اليمن:

عنوان الدراسة: أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات - دراسة تطبيقية "حالة في بنك اليمن الدولي"

- أهداف الدراسة: إيجاد حلول لرفع كفاءة استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير الأداء الإداري. حيث أن عملية اتخاذ القرارات مازالت بطرقها الاعتيادية.

- عينة الدراسة: قام الباحث بتوزيع استبيان على 90 شخص من موظفي البنك بمستويات إدارية، أعمار وأجناس مختلفة ومن مختلف الفئات العمرية والمؤهلات العلمية.

- أدوات الدراسة: استمارة استبيان.

- نتائج الدراسة: مستوى التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة داخل البنك بشأن المعلومات الهادفة إلى تحقيق ما يسعى البنك إلى تحقيقه غير كافية.

جاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات، مرتفعة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات بدرجات متفاوتة في كافة مراحلها.

2-1-2 دراسة أحمد صالح هزايمة (2009) الأردن:

-**عنوان الدراسة:** دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية.

-**أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام نظم المعلومات في كفاءة وفاعلية اتخاذ القرارات، التعرف على القرارات والأنماط الإدارية وتحديد طبيعة العلاقة بين المعلومات وكفاءة العاملين وشبكات المعلومات وملائمة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى محاولة التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة تأثير المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية والتعرف على شبكة المعلومات الحديثة في المؤسسات الحكومية في اربد وأثرها الداعم في اتخاذ القرارات الإدارية.

-**عينة الدراسة:** شملت الدراسة عدد من مدراء ورؤساء الأقسام وبعض الموظفين في ثلاث منظمات إدارية في القطاع العام لمحافظة اربد.

-**أدوات الدراسة:** استمارة استبيان.

-**نتائج الدراسة:**

توجد قناعة لدى العاملين بأن لنظم المعلومات وتقنياتها المستخدمة حديثاً دوراً فاعلاً في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات والدوائر الحكومية لمحافظة اربد

يقر معظم العاملين في الدوائر قيد الدراسة أنه باستخدام التقنيات الحديثة المحوسبة لنظم المعلومات وسرعة إدخال البيانات إليها يؤدي إلى سرعة الحصول على معلومات قيمة، ومن ثم السرعة في اتخاذ القرارات.

إن للمعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الحكومية أثراً بارزاً في النهوض بالقطاع العام وتحقيق التنمية المنشودة.

كشفت الدراسة بأن استخدام نظم المعلومات في تزويد متخذ القرار بالمعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب تكون المعلومات ذات قيمة للمنظمة ومفيدة في عملية اتخاذ القرارات والعمليات. هناك إجماع على أن نظام المعلومات ضروري في كل مؤسسة.

3-1-2 دراسة إسماعيل مناصريه (2003) الجزائر:

- **عنوان الدراسة:** دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية اتخاذ القرارات الإدارية.
- **أهداف الدراسة:** رمت الرسالة للتعرف على أنواع ومراحل عملية اتخاذ القرارات ومتطلباتها من المعلومات ومختلف أنواع نظم المعلومات الإدارية وتحديد أثر تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات على اتخاذ القرار.
- **عينة الدراسة:** شملت الدراسة المستويات الإدارية المسؤولة عن اتخاذ القرارات في الشركة.
- **أدوات الدراسة:** 52 استمارة استبيان.

- **نتائج الدراسة:** نتجت الدراسة إلى ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية المتطورة وتكثيف الدورات التكوينية والتدريبية وجعلها بصورة دائمة.

2-2 من خلال مناقشة الدراسات السابقة، يمكن للباحث تسجيل الملاحظات التالية:

ناقشت أغلب الدراسات المتعلقة بأثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات باستخدام أداة الاستبانة وبناءً عليه يمكن الاستفادة ببناء أسئلة الاستبيان ويمكن كذلك استخدام بعض المؤشرات بتحليلها رقمياً. والخلاصة العامة لأغلب الدراسات السابقة أن لنظم المعلومات دوراً بارزاً ومهماً في اتخاذ القرارات السليمة فضلاً عن توافر المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبجهد وتكلفة أقل مع وجودها بشكل منظم ومحفوظ لوقت الحاجة إليه.

2-3 نظم المعلومات:

ستتم مناقشة تعريف نظم المعلومات من خلال المدخل الإداري والمدخل التقني التكنولوجي: من وجهة نظر تكنولوجيا:

هي مجموعة من العناصر المترابطة التي تقوم بجمع، معالجة، تخزين، وتوزيع المعلومات من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات والسيطرة والرقابة في المنظمات.

من وجهة نظر السلوكية (الإدارية):

ينظر لنظم المعلومات الإدارية من هذه الزاوية على أنها أكثر من مجرد تكنولوجيا بحتة، حيث أن الأعمال تستثمر في نظم المعلومات من أجل خلق القيمة وزيادة الربح، وأن نظم المعلومات تقدم حلولاً إدارية وتنظيمية للتحديات والتغيرات البيئية، إلا أنها تحتاج إلى استثمار في النواحي و التغييرات التنظيمية و الإدارية لخلق الإبداع أو البعد السلوكي ، بالإضافة إلى أنها تخلق قيمة من خلال تغيير الأعمال والعمليات الإدارية ودعم عملية اتخاذ القرار، حيث أن القيمة هي قيمة المعلومات التي تعود على المنظمة والتي يستطيع مستخدميها الاعتماد عليها ومساعدته في عملية اتخاذ القرار.

ويمكن تحديد قيمة المعلومات من خلال الاعتماد على نظرية اتخاذ القرار، حيث تتضمن هذه النظرية

ثلاثة مداخل وهي:

- اتخاذ القرار في ظل التأكد، حيث تكون المعلومات تامة وكاملة عن نتائج اتخاذ القرار.
- اتخاذ القرار في حالة المخاطرة، حيث تكون المعلومات غير كاملة واحتمالات النتائج الخطرة واردة.
- اتخاذ القرار في ظل ظروف عدم التأكد، يكون متخذ القرار لا يعرف باحتمالات حدوث النتائج. ومن هنا تتحدد قيمة المعلومات من خلال تحديد قيمة التغير بالقرار الذي كان سببه المعلومات مطروحاً منه تكلفة الحصول على المعلومات.

2-4 ميزات استخدام نظم المعلومات:

الملاءمة: تكون المعلومات ملائمة لغرض ما في وقت ما وقت الحاجة لها فقط.

الشمول: المعلومات الشاملة تلك التي تزود المستفيدين بكل ما يحتاجون معرفته عن حالة معينه.

التوقيت المناسب: وهي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها.

الوضوح: يجب أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض.

الدقة: وتعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع والتسجيل.

المرونة: مرونة المعلومات تعني قابلية تكييف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.

إمكانية القياس: إمكانية القياس الكمي للمعلومات الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي.

2-5 أهداف استخدام نظم المعلومات:

إن التحدث عن فوائد وميزات نظم المعلومات الإدارية يؤكد أهمية امتلاك المنظمة إلى هذه النظم، وبأنها تحتاجها فعلاً لضرورة أداء أنشطتها ووظائفها بغية تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، حيث إن هذه النظم تفيد بما يلي:

2-5-1 تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة إليها وبالوقت والكمية المناسبة من المعلومات ليتمكن الأفراد من أداء وظائفهم بشكل فعال.

2-5-2 تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع.

2-5-3 تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بهدف تصحيح الانحرافات والأخطاء.

2-5-4 تهيئة ظروف مناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة عن طريق تجهيز المعلومات الصحيحة والقيمة بالوقت والكمية المناسبة.

2-5-5 المساعدة على تنبؤ مستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حال وجود انحراف عن تحقيق الأهداف.

2-5-6 إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير عن نشاطات المنظمة.

2-5-7 حفظ البيانات والمعلومات الضرورية حيث إنها الأساس في عمل هذه النظم.

2-5-8 البث الانتقائي للمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يحتاجونها فقط والتي يرغبون بالاطلاع عليها.

2-5-9 الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة فيما يخص نشاطات المنظمة أو المستفيد.

2-5-10 الرد على الاستفسارات عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.

2-6 لمحة عن المفوضية:

تم إنشاء المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في عام 1950، في أعقاب الحرب العالمية الثانية، وذلك لمساعدة الملايين من الأوروبيين الذين فروا من ديارهم أو فقدوا منازلهم. وكان أمام المفوضية ثلاثة أعوام لإتمام عملها قبل حلها.

اليوم، وبعد 69 عاماً، لا تزال المفوضية تعمل لتوفير الحماية والمساعدة للاجئين في كافة أنحاء العالم. يتمثل الهدف الأساسي في المفوضية في حماية حقوق ورفاه الأشخاص الذين أُجبروا على الفرار حيث أن المفوضية في سوريا تعمل جنباً إلى جنب مع الشركاء والمجتمعات المحلية لضمان أن يحظى كل شخص بالحق في التماس اللجوء وإيجاد ملجأ آمن في بلد آخر بالإضافة لإيجاد حلول دائمة للأشخاص الذين تعنى بهم المفوضية السامية.

في سوريا، ساعدت المفوضية الملايين من الناس على إعادة بناء حياتهم، من ضمنهم اللاجئين والعائدون وعديمو الجنسية والنازحون داخلياً وطالبو اللجوء. وكان التدخل الأساسي

يشمل تأمين الحماية والمأوى والصحة والتعليم لمساعدة الأشخاص على بدء صفحة جديدة في حياتهم ونسيان ما خسروه من أجل بناء مستقبل أكثر إشراقاً.

2-7 خدمات المراكز:

تعتبر المراكز المجتمعية أماكن عامة آمنة تجتمع فيها النساء والرجال والأطفال من خلفيات اجتماعية متنوعة لممارسة الأنشطة الاجتماعية والترفيهية والحصول على خدمات الحماية المتكاملة بدءاً من المساعدة القانونية والتعليم والتدريب على كسب العيش وتقديم منح لبدء مشاريع خاصة، وصولاً إلى تقديم الرعاية الصحية الأولية والدعم النفسي الاجتماعي، ومنع العنف القائم على الجنس والنوع الاجتماعي وطرق الاستجابة له.

بالإضافة للقيام بتدخلات لحماية الأطفال وتقديم المساعدات العينية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص الأكثر ضعفاً. كما تقوم المراكز المجتمعية بالوصول إلى الأشخاص موضع اهتمام المفوضية وتقوم بتنظيم أنشطة توعوية مختلفة.

2-8 صناعة القرارات في المفوضية:

في السنوات الأخيرة، قامت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين على نحو تدريجي بتحويل تركيزها من مساعدة الفرد في مجال الخدمات المجتمعية إلى البناء على المعرفة والمهارات والقدرات التي يتمتع بها الناس المشمولون باختصاص المفوضية ومجتمعاتهم المحلية. هذا النهج، الذي عرض في سياسة المفوضية في تنمية المجتمعات المحلية الصادرة عام 2001 يقوم على أساس وضع الناس المشمولين باختصاص المفوضية في صلب عملية اتخاذ القرارات التنفيذية، وبناء استراتيجيات الحماية

وذلك بالشراكة معهم، وبالتالي، سيتم حمايتهم على نحو أفضل، كما سيكون بمقدورهم التعرف على تطوير ودعم الحلول الدائمة، والاستخدام الفعال للموارد المتاحة. وحول النهج حقوقي ومجتمعي المنحى، فإن الناس المشمولين باختصاص المفوضية لن يكون لهم حق المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على حياتهم فحسب، بل سيكون لهم الحق أيضا في الحصول على المعلومات والشفافية من جانب موظفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وشركائها.

إن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مكلفة بتوفير الحماية الدولية للأشخاص المشمولين باختصاصها. أما الحماية، فتشمل السلامة البدنية واستعادة الكرامة الانسانية، بما فيها دعم المجتمعات المحلية لإعادة بناء التركيبات الاجتماعية، وتمكينهم من الحصول على حقوقهم، وإيجاد حلول دائمة. كما تشمل الحماية جميع الأنشطة التي تهدف إلى ضمان أن يكون من السهل وصول النساء، والفتيات، والفتيان، والرجال من جميع الأعمار والخلفيات على قدم المساواة إلى حقوقهم والتمتع بها وفقاً لنصوص وروح القوانين، بما فيها القانون الدولي للاجئين ووثائق حقوق الانسان الدولية والقانون الانساني الدولي.

تقوم المفوضية السامية لشؤون اللاجئين بشكل سنوي بإجراء تقييم ومسح للاحتياجات المجتمعية من خلال التقييم التشاركي الذي تقوم به مع شركائها والذي يكون عبارة عن تقييمات مؤتمتة بنظم المعلومات المحدثة في المراكز المجتمعية يتم تطبيقها مع كافة فئات المجتمع، الأشخاص موضع اهتمام المفوضية، الجهات أصحاب القرار في وضع الخطة السنوية للعمل والعاملين في المراكز.

حيث في هذه المرحلة يتم تحليل وتحديد الأولويات واتخاذ قرارات ووضع خطط لمعالجة القضايا والاحتياجات المجتمعية التي تم رصدها خلال عملية التقييم ويتم الاتفاق على البرامج التي سيتم تطبيقها في المراكز.

لدعم الاستجابات المجتمعية التي تتلاءم مع معايير حقوق الإنسان يتم مراعاة النقاط التالية:

- مساعدة المجتمع في وضع مجموعة من الممارسات الجيدة من تجربتهم الخاصة
- المساعدة في توثيق هذه الممارسات للاستفادة منها لتوجيه قراراتهم في المستقبل ووضع سوابق بحيث يتم الرجوع إليها عند مواجهة حالات مماثلة .

- عند تحديد الممارسات الجيدة، ينبغي للوكالات تعميمها كأمثلة إيجابية، وتشجيع اتباعها، وتوفير مزيد من الدعم، إذا اقتضى الأمر لذلك
- البحث عن طرقٍ لتوسيع نطاق هذه الأمثلة لدعم مجالات أخرى من عمل المجتمع
- الاتفاق حول الإجراءات المكتملة لسد أية ثغرات مثل الحصول على قروض للإسكان، وخطط الائتمان، وعقد اجتماعات مع السلطات.

2-9 توصيف كيفية استخدام المعلومات في صناعة القرارات في المفوضية:

يستخدم شركاء المفوضية الذين يقومون بإدارة مراكز مجتمعية حالياً، طرقاً مختلفة لإدارة البيانات التي يتم جمعها والتي تختلف أيضاً من شريك إلى آخر، حيث يعتمد الشركاء على هذه الأنظمة والبيانات المختلفة لإصدار ملخصات العمل الخاصة بهم والتي تتم مشاركتها مع المفوضية.

نتيجة لذلك، لا تلبى البيانات التي يتم جمعها كافة المتطلبات المرجوة كما أنها قد لا تكون موثوقة تماماً مما يحد من قدرة المفوضية على متابعة تطبيق النشاطات المختلفة للبرامج بشكل فعال (بما في ذلك الالتزام بالنهج القائم على العمر، النوع الاجتماعي والتنوع).

وعلى إمكانية التخطيط للبرامج المستقبلية واتخاذ القرارات بناء على الاحتياجات بشكل فعال. بشكل خاص، تم تحديد التحديات/الثغرات التالية :

- عدم القدرة على معرفة الأعداد الدقيقة للأشخاص موضع اهتمام المفوضية المشمولين بخدمات الحماية المختلفة التي يتم تقديمها في المراكز المجتمعية على مختلف المستويات (أفراد/عائلات، أنشطة/أنشطة فرعية) .

- عدم توفر معلومات كافية عن الأشخاص الذين تتم مساعدتهم (المستوى التعليمي، المهارات المكتسبة، العمل، العمر، الجنس، عنوان الإقامة الحالي وعنوان الإقامة الأصلي في حالة النازحين داخلياً، انتمائهم للأشخاص الأكثر ضعفاً) .

- عدم القدرة على اكتشاف وجود ازدواجية في الخدمات المقدمة من كل شريك أو بين الشركاء.

-إمكانية حصول بعض العائلات على عدة خدمات للحماية في الوقت الذي قد لا تحصل عائلات أخرى على أية خدمات.

-صعوبة معرفة ما إذا كانت الخدمات المقدمة في المركز المجتمعي تشمل مختلف الفئات المجتمعية في المنطقة التي يغطيها المركز بشكل عادل (الالتزام بالنهج القائم على العمر، النوع الاجتماعي والتنوع) .

-ضعف أنظمة إدارة الحالات مما لا يسمح بتسجيل مناسب لوضع الحالات التي تحتاج إلى تدخلات معينة تتعلق بالحماية، مما قد يؤدي إلى ضعف في الاستجابة .

-عدم القدرة على مقارنة البيانات التي يتم تلقيها من مختلف الشركاء نتيجة لاختلاف الطرق التي يتبعونها حالياً.

- إن النقاط المذكورة أعلاه، من شأنها أن تجعل المفوضية وشركائها غير قادرين على إبراز التأثير الحاصل من البرامج بشكل كاف، مما قد يضعف ثقة الجهات المانحة.

الفصل الثالث: الإطار العملي

الفصل الثالث يحتوي على دراسة ميدانية حول دور نظم المعلومات المؤتمتة في عملية اتخاذ القرارات كاستجابة للاحتياجات المجتمعية في المراكز المجتمعية التابعة لشركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في دمشق وريف دمشق كمحاولة لإسقاط الجانب النظري على واقع المراكز ومن ثم استخلاص بعض النتائج والتوصيات.

3-1 مصادر جمع البيانات:

تم جمع البيانات الأولية بواسطة استبانة التي وزعت على العاملين في المراكز المجتمعية، المدراء والعاملين في المفوضية السامية لشؤون اللاجئين والمراكز المجتمعية، أما البيانات الثانوية فقد تم جمعها من خلال الرسائل العلمية، الكتب والمواقع الالكترونية.. الخ، ذات العلاقة بموضوع الدراسة حول دور نظم المعلومات المؤتمتة في عملية اتخاذ القرارات.

3-2 أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية اللازمة لهذه الدراسة، وقد تم إعدادها بناء على الجانب النظري والاستفادة من بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة، بما يضمن قياس أهداف الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد تكونت الاستبانة من المحاور التالية:

- طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات/ 6/ عبارات
- ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية/ 15/ عبارة
- الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين/ 6/ عبارات

○ الجانب البيئي /3/ عبارات

وقد تم استخدام مقياس لكارث الخماسي بالاتجاه الايجابي (5 موافق بشدة، 4 موافق، 3 محايد، 2 غير موافق، 1 غير موافق بشدة) لقياس تقييم استجابات افراد العينة لفقرات الاستبانة.

3-3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المستخدمين المصنفين تحت فئات المدراء، مدراء الفروع والأقسام، والمستخدمين لنظم المعلومات في المراكز المجتمعية في دمشق وريف دمشق والبالغ عددهم 113.

3-4 أدوات التحليل الإحصائي:

تم استخدام برنامج SPSS والاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:

3-4-1 الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث الممثلة بعبارات الاستبيان والتوزيعات التكرارية النسبية

3-4-2 المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان

3-4-3 الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية

3-4-4 اختبار العبارات الابعاد باستعمال T-TEST

3-4-5 اختبار الارتباط الخطي بين الأقسام الأربعة.

3-5 تحليل بيانات عبارات الدراسة الرئيسية:

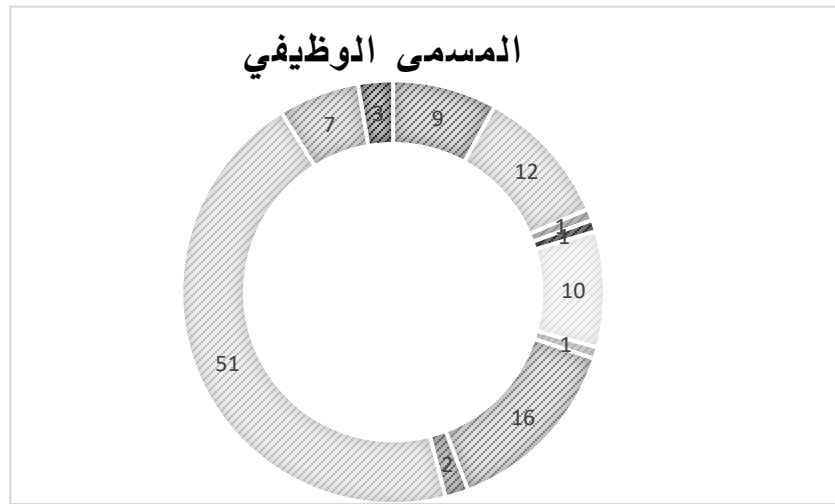
يهدف تحليل نتائج اجابات عينة الدراسة الاساسية لأخذ صورة أولية عن تقييمهم لمحور الدراسة، والتي يتم من خلاله الوقوف على أهمية كل من العبارات المرشحة للتحليل التي وردت والتي تناولها الاستبيان حول دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات كاستجابة للاحتياجات المجتمعية، ومدى توافق الآراء تجاه

كل من هذه المتغيرات حيث تم اجراء استعراض عام لنتائج التحليل الوصفي باعتماد المتوسط الحسابي ودلالة التقييم لتلك المتغيرات، وكذلك الانحراف المعياري لمعرفة درجة توافق أو تباين الآراء بين أفراد عينة الدراسة تجاه كل من متغيرات الدراسة، وبالتالي الإجابة على تساؤلات الدراسة، وكانت **حصيلة التحليل على النحو الآتي:**

في البداية تم الاستطلاع على معلومات عامة عن عينة الدراسة والتي تشمل المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الجنس، العمر، الخبرة العملية، الحالة الاجتماعية والدخل الشهري.

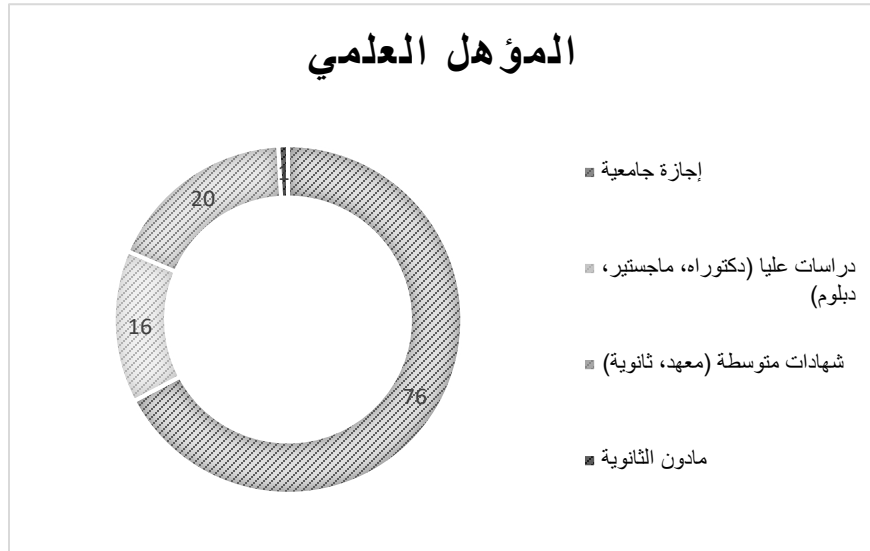
كانت نتائج تحليل المعلومات العامة على الشكل التالي:

يبين المخطط عدد الموظفين المشاركين في الاستبيان حيث أن 10% ممن شاركوا هم مدراء برامج في حين 14% هم مسجلي بيانات في المراكز المجتمعية، 6% هم موظفين في المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، 8% هم مدراء مراكز مجتمعية و45% هم موظفين ومسؤولين فنيين في المراكز، 2% موظفين في قسم نظم المعلومات وإعداد التقارير، أما النسبة المتبقية 15% فهي موزعة بين مسؤولين مركزيين ومدراء مشاريع ومدراء قطاعات، محافظات وأخرى.



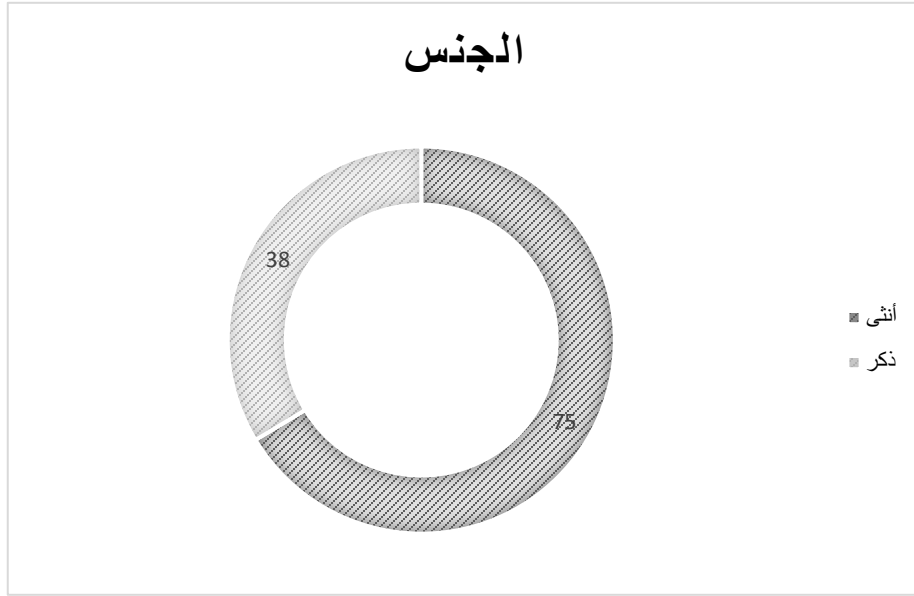
مخطط بياني رقم (1)

مخطط المؤهل العلمي يُظهر أن 67% من أفراد العينة هم من حملة الإجازة الجامعية و14% منهم قد حصلوا على دراسات عليا و17% شهادات متوسطة والباقي 2% هم ما دون الثانوية.



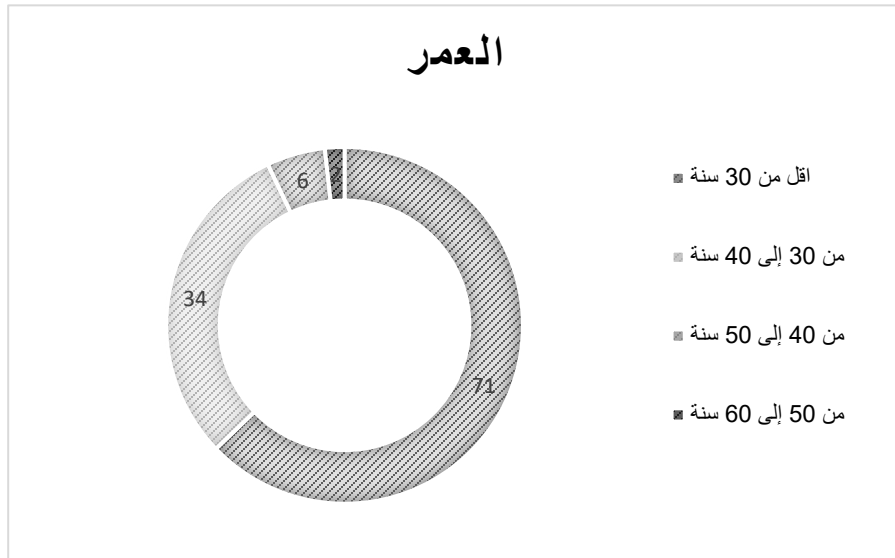
مخطط بياني رقم (2)

66% من أفراد العينة جنسهم أنثى و34% ذكر.



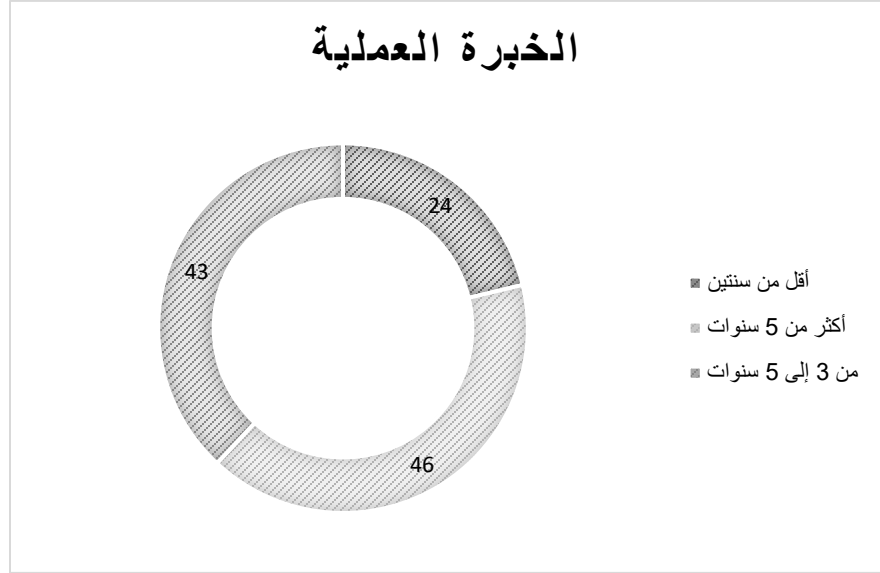
مخطط بياني رقم (3)

أما بالنسبة للفئات العمرية لأفراد العينة فقد تراوحت على الشكل التالي 62% أعمارهم أقل من 30 سنة وهي النسبة الأكبر، 30% أعمارهم من 30 ل 40 سنة، 5% أعمارهم من 40 ل 50 سنة و3% هم من 50 ل 60 سنة.



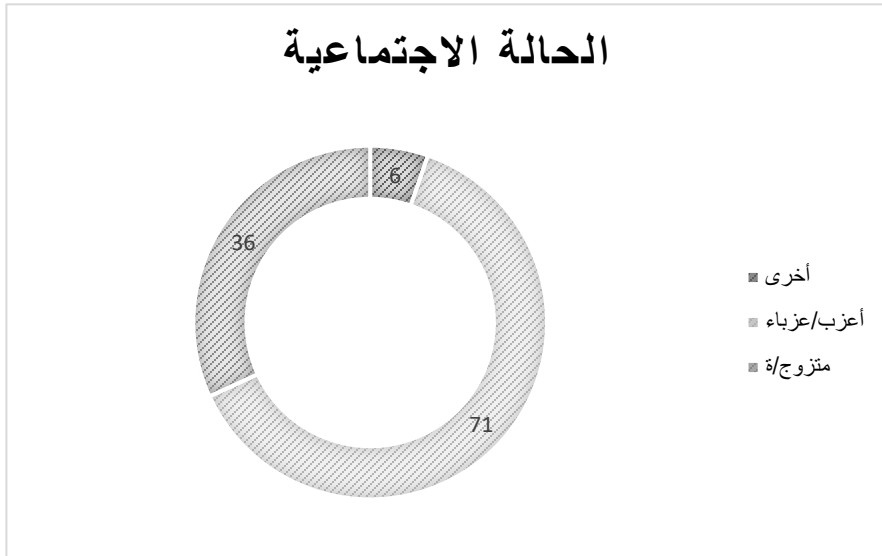
مخطط بياني رقم (4)

إن توزع أفراد العينة من حيث الخبرة العملية كان 21% لديهم خبرة أقل من سنتين و38% لديهم خبرة من 3 إلى 5 سنوات و41% لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات.



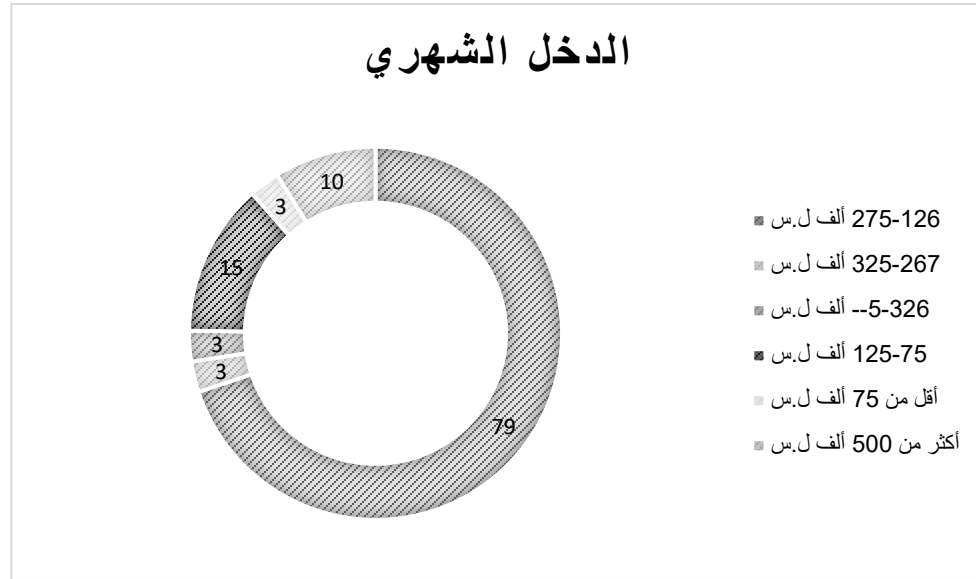
مخطط بياني رقم (5)

62% من أفراد عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية عازبون و31% متزوجون و7% اختاروا أخرى.



مخطط بياني رقم (6)

70% يتراوح دخلهم بين 126 و 275 ألف ليرة سورية و 13% بين 75 و 125 ألف و 9% أكثر من 500 ألف و 3% أقل من 75 ألف و 3% بين 267 و 325 و 3% بين 326 و 500 ألف ليرة سورية.



مخطط بياني رقم (7)

❖ طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات:

يبين الجدول رقم (2) تقييم آراء العاملين حول عبارات (طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات) حيث المتوسط الحسابي 3.68 والانحراف المعياري 0.58 (لا يوجد تشتت في التقييم حيث أن هناك تماثل وتقارب).

من حيث تطبيق عبارة (سرعة إنجاز اتخاذ القرارات الطارئة المتعلقة بالاحتياجات المجتمعية) نجد المتوسط الحسابي 3.81 والانحراف المعياري 0.969 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (79%) ويتفق أفراد العينة على أن لنظم المعلومات دور كبير في سرعة إنجاز اتخاذ القرارات الطارئة المتعلقة بالاحتياجات المجتمعية في المراكز.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات على صنع القرار المناسب ضمن رؤية استراتيجية واضحة) نجد المتوسط الحسابي 3.74 والانحراف المعياري 0.853 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (82%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد على صنع القرار ضمن رؤية استراتيجية واضحة.

من حيث تطبيق عبارة (غالباً ما تكون المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات دقيقة وتزيد من فعالية القرارات لتحديد برامج الاحتياجات المجتمعية) نجد المتوسط الحسابي 3.57 والانحراف المعياري 0.981 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (66%) ويتفق أفراد العينة على أن المعلومات التي يوفرها النظام غالباً تكزن دقيقة وتزيد من فعالية القرارات لتحديد برامج الاحتياجات المجتمعية.

من حيث تطبيق عبارة (المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة) نجد المتوسط الحسابي 3.61 والانحراف المعياري 0.940 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (72%) ويتفق أفراد العينة على أن لنظم المعلومات دور كبير في تقديم معلومات حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة.

من حيث تطبيق عبارة (تحديد البيانات اللازمة في صنع القرار بشكل مؤتمت وبسيط) نجد المتوسط الحسابي 3.87 والانحراف المعياري 0.713 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (81%) ويتفق أفراد العينة على أن لنظم المعلومات دور كبير في تحديد البيانات اللازمة في صنع القرار بشكل مؤتمت وبسيط.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة لمُتخذ القرار) نجد المتوسط الحسابي 3.53 والانحراف المعياري 0.973 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (67%) ويتفق أفراد العينة على أن لنظم المعلومات دور كبير في تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة لمُتخذ القرار.

يبين الجدول رقم (2) تقييم آراء العاملين حول عبارات (طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات):

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العبارة
0.969	3.81	113	يساعد نظام المعلومات في سرعة إنجاز اتخاذ القرارات الطارئة المتعلقة بالاحتياجات المجتمعية.
0.853	3.74	113	يساعد نظام المعلومات على صنع القرار المناسب ضمن رؤية استراتيجية واضحة.
0.981	3.57	113	غالباً ما تكون المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات دقيقة وتزيد من فعالية القرارات لتحديد برامج الاحتياجات المجتمعية.
0.940	3.61	113	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في مؤسستك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة.
0.713	3.87	113	يساعد نظام المعلومات في تحديد البيانات اللازمة في صنع القرار بشكل مؤتمت وبسيط.
0.973	3.53	113	يساعد نظام المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة لمُتخذ القرار.

جدول رقم (2)

❖ ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص

الاحتياجات المجتمعية:

لمعرفة مدى ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية كأحد عوامل تقييم الأداء، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (15) عبارة تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل عبارة.

يبين الجدول رقم (3) تقييم آراء العاملين حول عبارات (ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية) حيث المتوسط الحسابي 3.6873 والانحراف المعياري 0.522 (لا يوجد تشتت في التقييم حيث أن هناك تماثل وتقارب).

من حيث تطبيق عبارة (توفير نظام المعلومات للبيانات عن البرامج التي يحتاجها الموظف في أداء العمل) نجد المتوسط الحسابي 3.81 والانحراف المعياري 0.969 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (61%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يوفر بيانات عن البرامج التي يحتاجها العاملين في أداء العمل.

من حيث تطبيق عبارة (أدى استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات إلى جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس الكمي) نجد المتوسط الحسابي 4.09 والانحراف المعياري 0.739 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (68%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد على جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس الكمي.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات في تسهيل مهمة اتخاذ القرار في جمعيتك أو منطقتك) نجد المتوسط الحسابي 3.70 والانحراف المعياري 0.833 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (78%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يسهل مهمة اتخاذ القرارات.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات في جمعيتك أو منطقتك بتوفير المعلومات بكم مناسب لاتخاذ القرار) نجد المتوسط الحسابي 3.74 والانحراف المعياري 0.765 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (81%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد بتوفير المعلومات بكم مناسب لاتخاذ.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات الإدارية) نجد المتوسط الحسابي 3.46 والانحراف المعياري 0.991 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (67%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد على توفير البدائل لاتخاذ القرارات.

من حيث تطبيق عبارة (تساهم نظم المعلومات في لفت الانتباه لوجود حاجة في منطقة ما من خلال إصدار التقارير الدورية التي تشير إلى وجود نقاط ضعف تبعاً للمعايير الموضوعية) نجد المتوسط الحسابي 3.91 والانحراف المعياري 0.851 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (70%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساهم في لفت الانتباه لوجود حاجة في منطقة ما من خلال إصدار التقارير الدورية التي تشير إلى وجود نقاط ضعف تبعاً للمعايير الموضوعية.

من حيث تطبيق عبارة (التقارير التي يوفرها نظام المعلومات تحتوي على معلومات تساهم في التعمق بالمشكلة والإحاطة الكافية بالظروف المحيطة بها بطريقة موضوعية بعيداً عن المؤثرات الخارجية) نجد المتوسط الحسابي 3.64 والانحراف المعياري 1.018 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (64%) ويتفق أفراد العينة على أن التقارير التي يوفرها نظام المعلومات تحتوي على معلومات تساهم في التعمق بالمشكلة والإحاطة الكافية بالظروف المحيطة بها بطريقة موضوعية بعيداً عن المؤثرات الخارجية.

من حيث تطبيق عبارة (تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي احتياجات متخذ القرار في تحليل المشكلة إلى عناصرها الأساسية) نجد المتوسط الحسابي 3.46 والانحراف المعياري 0.955 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (69%) ويتفق أفراد العينة على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تلبي احتياجات متخذ القرار في تحليل المشكلة إلى عناصرها الأساسية.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة لجمعيتك | منظماتك) نجد المتوسط الحسابي 3.65 والانحراف المعياري 0.954 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (70%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه) نجد المتوسط الحسابي 3.78 والانحراف المعياري 0.776 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بمستوى عال (79%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات الإدارة في وضع تصور واضح للعمليات الإدارية والمالية للأنشطة الوظيفية) نجد المتوسط الحسابي 3.72 والانحراف المعياري 0.94 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (66%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات الإدارة في الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة المتعلقة بالمراكز المجتمعية) نجد المتوسط الحسابي 3.89 والانحراف المعياري 0.76 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (76%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد الإدارة في الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة المتعلقة بالمراكز المجتمعية.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات في زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي) نجد المتوسط الحسابي 3.49 والانحراف المعياري 0.992 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (67%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد الإدارة في زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات في تقليل العمل الروتيني) نجد المتوسط الحسابي 3.19 والانحراف المعياري 1.231 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن

مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (50%) ويتفق نصف أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد في تقليل العمل الروتيني. من حيث تطبيق عبارة (تعتقد أن نظام المعلومات سيعزز من مكانة جمعيتك/منظمتك وموقعها في مجال العمل الإنساني) نجد المتوسط الحسابي 3.78 والانحراف المعياري 0.923 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (70%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يعزز من مكانة المنظمة وموقعها في مجال العمل الإنساني.

يبين الجدول رقم (3) تقييم آراء العاملين حول عبارات (ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية).

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يوفر لك نظام المعلومات بيانات عن البرامج التي تحتاجها في أداء عملك.	113	3.81	0.969
أدى استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات إلى جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس الكمي	113	4.09	0.739
يساعد نظام المعلومات في تسهيل مهمة اتخاذ القرار في جمعيتك أو منظمتك.	113	3.70	0.833
يساعد نظام المعلومات في جمعيتك أو منظمتك بتوفير المعلومات بكم مناسب لاتخاذ القرار.	113	3.74	0.765

0.991	3.46	113	يساعد نظام المعلومات على توفير البدائل لاتخاذ القرارات الإدارية.
0.851	3.91	113	تسهل نظم المعلومات في لفت الانتباه لوجود حاجة في منطقة ما من خلال إصدار التقارير الدورية التي تشير إلى وجود نقاط ضعف تبعاً للمعايير الموضوعية
1.018	3.64	113	التقارير التي يوفرها نظام المعلومات تحتوي على معلومات تساهم في التعمق بالمشكلة والإحاطة الكافية بالظروف المحيطة بها بطريقة موضوعية بعيداً عن المؤثرات الخارجية
0.955	3.46	113	تتبع المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي احتياجات متخذ القرار في تحليل المشكلة إلى عناصرها الأساسية
0.954	3.65	113	يساعد نظام المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة لجمعيتك منطمتك.
0.776	3.78	113	يساعد نظام المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه.
0.94	3.72	113	يساعد نظام المعلومات الإدارة في وضع تصور واضح للعمليات الإدارية والمالية للأنشطة الوظيفية.
0.76	3.89	113	يساعد نظام المعلومات الإدارة في الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة المتعلقة بالمراكز المجتمعية.

0.992	3.49	113	يساعد نظام المعلومات في زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي.
1.231	3.19	113	يساعد نظام المعلومات في تقليل العمل الروتيني.
0.923	3.78	113	تعتقد أن نظام المعلومات سيعزز من مكانة جمعيتك منظماتك وموقعها في مجال العمل الإنساني.

جدول رقم (3)

❖ الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين:

لمعرفة دور الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين كأحد عوامل تقييم الأداء، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (6) عبارات تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل عبارة.

يبين الجدول رقم (4) تقييم آراء العاملين حول عبارات (الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين) حيث المتوسط الحسابي 3.6357 والانحراف المعياري 0.627 (لا يوجد تشتت في التقييم حيث أن هناك تماثل وتقارب).

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات الموظف بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها) نجد المتوسط الحسابي 3.89 والانحراف المعياري 0.748 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (77%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد الموظف بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات الموظف بتحديد البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل مختلف المهام والواجبات الوظيفية لتبسيط إجراء العمل) نجد المتوسط الحسابي 3.87 والانحراف المعياري 0.818 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (73%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات

يساعد الموظف بتحديد البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل مختلف المهام والواجبات الوظيفية لتبسيط إجراء العمل.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات الموظف في الابتعاد عن الازدواجية في العمل) نجد المتوسط الحسابي 3.77 والانحراف المعياري 0.906 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (70%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد الموظف في الابتعاد عن الازدواجية في العمل.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات الموظفين على زيادة الرضا الوظيفي والاستقرار تجاه وظيفته) نجد المتوسط الحسابي 3.39 والانحراف المعياري 1.03 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (63%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد الموظفين على زيادة الرضا الوظيفي والاستقرار تجاه وظيفته.

من حيث تطبيق عبارة (يعتمد نظام المعلومات في جمعيتك منظماتك على تقنيات أخرى لجمع المعلومات فضلاً عن الحاسب (مثلاً: الموبايل، الانترنت، فيس بوك) نجد المتوسط الحسابي 3.41 والانحراف المعياري 1.177 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة بنسبة (55%).

من حيث تطبيق عبارة (يتم مشاركة العاملين في القرارات التي يتم اتخاذها ومناقشتها مع الإدارة العليا) نجد المتوسط الحسابي 3.49 والانحراف المعياري 1.078 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (67%) ويتفق أفراد

العينة على أنه يتم مشاركة العاملين في القرارات التي يتم اتخاذها ومناقشتها مع الإدارة العليا.

يبين الجدول رقم (4) تقييم آراء العاملين حول عبارات (الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العبارة
0.748	3.89	113	يساعد نظام المعلومات الموظف بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها.
0.818	3.87	113	يساعد نظام المعلومات الموظف بتحديد البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل مختلف المهام والواجبات الوظيفية لتبسيط إجراء العمل.
0.906	3.77	113	يساعد نظام المعلومات الموظف في الابتعاد عن الازدواجية في العمل.
1.03	3.39	113	يساعد نظام المعلومات الموظفين على زيادة الرضا الوظيفي والاستقرار تجاه وظيفته.
1.177	3.41	113	يعتمد نظام المعلومات في جمعيتك امنظمتك على تقنيات أخرى لجمع المعلومات فضلاً عن الحاسب (مثلا: الموبايل، الانترنت، فيس بوك، ..).
1.078	3.49	113	يتم مشاركة العاملين في القرارات التي يتم اتخاذها ومناقشتها مع الادارة العليا

جدول رقم (4).

❖ الجانب البيئي:

لمعرفة دور الجانب البيئي كأحد عوامل تقييم الأداء، فقد تم قياس هذه العوامل من خلال مجموعة من العبارات تصف هذا المحور (3) عبارات تبرز هذا التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة أهمية هذه العبارات وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل عبارة.

يبين الجدول رقم (5) تقييم آراء العاملين حول عبارات (الجانب البيئي) حيث المتوسط الحسابي 3.6313 والانحراف المعياري 0.69202 (لا يوجد تشتت في التقييم حيث أن هناك تماثل وتقارب).

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات المنظمة الجمعية في تسهيل مهمة التعامل مع الجهات الأخرى لإنجاز المهام بأسرع وقت) نجد المتوسط الحسابي 3.48 والانحراف المعياري 1.036 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (66%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد في مهمة التعامل مع الجهات الأخرى.

من حيث تطبيق عبارة (يساعد نظام المعلومات الجمعية المؤسسة على اقتباس ما هو جديد ومتطور تكنولوجياً لمواكبة التحديات والمتغيرات المحيطة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة) نجد المتوسط الحسابي 3.61 والانحراف المعياري 0.949 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (71%) ويتفق أفراد العينة على أن نظام المعلومات يساعد على اقتباس ما هو جديد ومتطور تكنولوجياً لمواكبة التحديات والمتغيرات المحيطة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة .

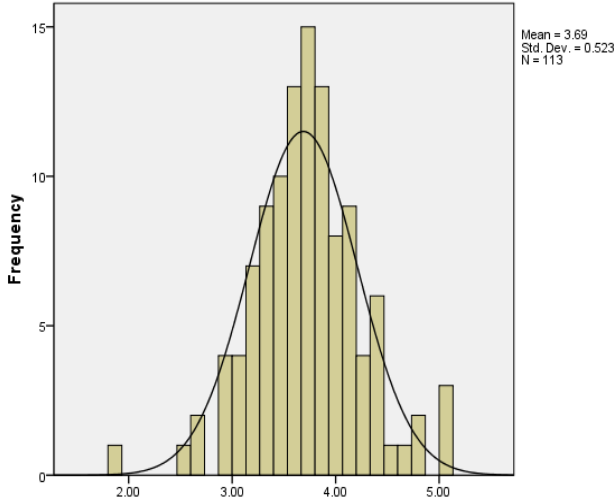
من حيث تطبيق عبارة (عدم وجود نظام معلومات فعال قد يشكل خطراً في عملية اتخاذ القرار) نجد المتوسط الحسابي 3.81 والانحراف المعياري 0.962 (لا يوجد تشتت في التقييم هناك تماثل وتقارب في التقييم) ويلاحظ أن مستوى تقييم أفراد العينة حول أهمية هذه العبارة يتجه نحو الموافقة (64%) ويتفق أفراد العينة على أن عدم وجود نظام معلومات فعال قد يشكل خطراً في عملية اتخاذ القرار.

يبين الجدول رقم (5) تقييم آراء العاملين حول عبارات (الجانب البيئي).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العبارة
1.036	3.48	113	يساعد نظام المعلومات المنظمة الجمعية في تسهيل مهمة التعامل مع الجهات الأخرى لإنجاز المهام بأسرع وقت.
0.949	3.61	113	يساعد نظام المعلومات الجمعية المؤسسة على اقتباس ما هو جديد ومتطور تكنولوجياً لمواكبة التحديات والمتغيرات المحيطة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة.
0.962	3.81	113	عدم وجود نظام معلومات فعال قد يشكل خطراً في عملية اتخاذ القرار.

جدول رقم (5).

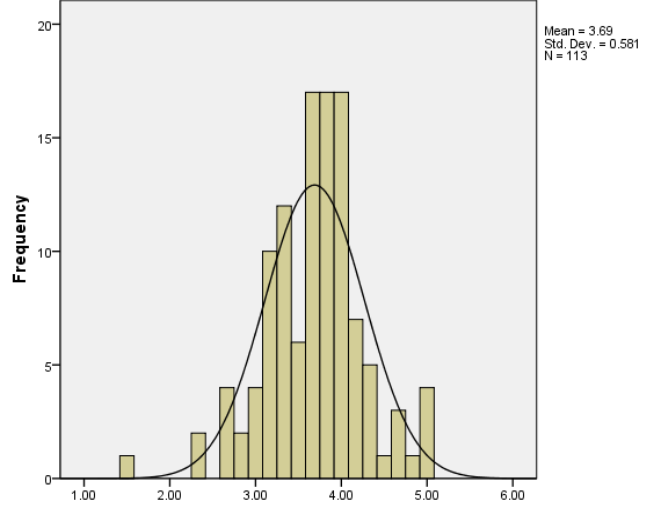
ملاءمة المعلومات التي تنتجها لتوفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية



ملاءمة المعلومات التي تنتجها لتوفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية

مخطط بياني رقم (9)

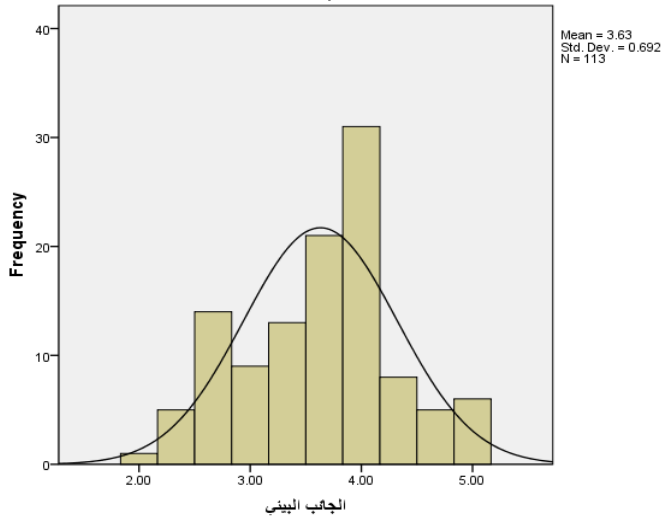
طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات



طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات

مخطط بياني رقم (8)

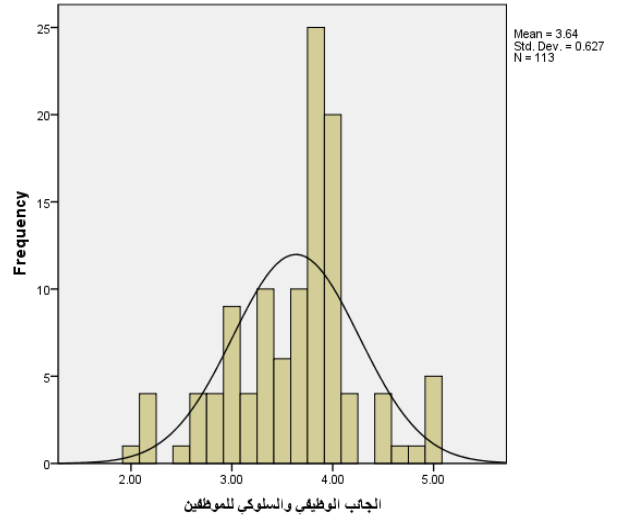
الجانب البيني



الجانب البيني

مخطط بياني رقم (11)

الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين



الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين

مخطط بياني رقم (10)

3-6 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يوجد دور لنظم المعلومات في صناعة القرار كاستجابة للاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، ويتفرع عنها:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد دور فعال لنظم المعلومات في سرعة اتخاذ القرارات تجاه الاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.

تم اختبار الفرضية الأولى من خلال تطبيق معامل الارتباط بيرسون لمتغير فعالية نظم المعلومات في سرعة اتخاذ القرارات ومتغير ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ومتغير الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين ومتغير الجانب البيئي حيث كانت نتائج الارتباط على التسلسل (0.509)، (0.404)، (0.404) وتبدو جميعها مرتبطة.

A طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات		B ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية	C الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين	D الجانب البيئي
	Pearson Correlation	.509**	.404**	.404**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0
	N	113	113	113
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

جدول رقم (6).

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد دور فعال لنظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات فيما يخص الاحتياجات المجتمعية في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.

تم اختبار الفرضية الثانية من خلال تطبيق معامل الارتباط بيرسون لمتغير ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ومتغير الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين ومتغير الجانب البيئي حيث كانت نتائج الارتباط على التسلسل (0.717)، (0.594) وتبدو مرتبطة.

		الجانب الوظيفي والسلوكي C للموظفين	الجانب D البيئي
ملاءمة المعلومات التي B تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية	Pearson Correlation	.717**	.594**
	Sig. (2-tailed)	0	0
	N	113	113

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول رقم (7).

الفرضية الفرعية الثالثة:

لنظم المعلومات دور فعال فيما يخص الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين في مراكز شركاء المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.

تم اختبار الفرضية الثالثة من خلال تطبيق معامل الارتباط بيرسون لمتغير الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين ومتغير الجانب البيئي حيث كانت نتائج الارتباط على التسلسل (0.717)، (0.594) وتبدو مرتبطة.

الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين C		الجانب D البيئي
	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	113

جدول رقم (8).

الفرضية الفرعية الرابعة:

هناك دور فعال لنظم المعلومات في تسهيل مهمة التعامل مع الجهات الأخرى لإنجاز المهام بأسرع وقت. تم اختبار الفرضية الرابعة حيث كان مستوى المعنوية 0.69202 أي أقل من 1% مما يدل على وجود ارتباط.

اختبارات الفرق عن المتوسط المفترض (T-Test):

مقارنة متوسط الأقسام الأربعة السابقة A, B, C, D مع المتوسط المفترض (القيمة 3)

الاختبارات لكل من الأربعة أقسام معبرة، بسبب مستوى المعنوية أقل من 5%

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات A	113	3.6888	.58142	.05470
ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم B المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية	113	3.6873	.52252	.04915
الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين C	113	3.6357	.62700	.05898
الجانب البيئي D	113	3.6313	.69202	.06510

جدول رقم (9).

One-Sample Test

	Test Value = 3			
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
A طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات	12.593	112	.000	.68879
B ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية	13.983	112	.000	.68732
C الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين	10.778	112	.000	.63569
D الجانب البيئي	9.697	112	.000	.63127

جدول رقم (10).

3-7 نتائج الدراسة:

نستنتج من خلال البحث ما يلي:

3-7-1 يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في سرعة اتخاذ القرار، مما يعني أنه في حالات الطوارئ يجب الرجوع إلى نظام المعلومات والاستفادة منه في خطة الاستجابة.

3-7-2 يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في ملائمة المعلومات التي يتيحها النظام وفاعلية القرارات عند الاستجابة للاحتياجات المجتمعية، أي أنه يجب الاستثمار بشكل دائم في تطوير الأنظمة المتوافرة وموافقتها مع الاحتياجات وتدريب العاملين بشكل دائم للحصول على أفضل النتائج.

3-7-3 يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في الجانب السلوكي والوظيفي للموظفين، أي أنه يجب إشراك العاملين في المراكز عند القيام بتحديث النظم وأخذ آرائهم في عملية التطوير والتحديث.

3-7-4 يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في الجانب البيئي، وعدم وجود نظام فعال قد يشكل خطراً.

3-7-5 مدى أهمية وحساسية عملية اتخاذ القرار وتأثيرها على نجاح واستمرارية المنظمات.

3-7-6 دور المعلومات وأهميتها بالنسبة للمديرين وتأثيرها على جودة القرارات في المنظمات.

3-7-7 وجود دور فاعل وهام لنظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات، وتحسين جودة هذه القرارات.

3-7-8 إن نظم المعلومات الإدارية أعطت المنظمات مرونة كبيرة في التعامل مع المتغيرات البيئية سريعة التغير.

3-7-9 ضرورة الحصول على معلومات صحيحة، دقيقة وكاملة بحيث تتناسب مع الموقف، وأن تأتي في الوقت المناسب ليتمكن متخذ القرار من الاستفادة منها.

3-8 توصيات الدراسة:

- 3-8-1 العمل على الحصول على تغذية راجعة من متلقي الخدمات في المراكز المجتمعية ومستخدمي نظم المعلومات من الموظفين لتقييم مدى كفاءتها وفعاليتها باستمرار ومعرفة مواطن القوة والضعف.
- 3-8-2 القيام بدراسة مشروع أتمتة العمليات غير مؤتمتة للاستمرار بتطوير أداء المراكز المجتمعية من حيث رصد الاحتياجات، التخطيط والتنفيذ.
- 3-8-3 خفض الورقيات المطلوب توافرها ضمن أعمال المركز المجتمعي وخفض الجهد الفردي في إعداد التقارير يدوياً وأتمتة كل ما هو مطلوب ضمن نظام المعلومات.
- 3-8-4 القيام بتدريبات دائمة على نظم المعلومات بالحجم الكافي لجميع مستخدميها.
- 3-8-5 لا بد للمنظمات أن تمتلك أنظمة معلوماتية تتناسب مع طبيعة عملها وذلك لتضمن نجاح واستمرارية عملها.
- 3-8-6 على الإدارة العليا أن تحرص على المواكبة المستمرة للمستجدات التقنية في مجال الأنظمة المعلوماتية.
- 3-8-7 على الإدارة العليا أن تتغلب على جميع العوامل التي تعيق استخدام أنظمة المعلومات الإدارية مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين وخوفهم من التجديد.
- 3-8-8 توعية العاملين في المنظمات بأهمية النظم المعلوماتية للمنظمات ودورها في تسهيل إنجاز الأعمال.
- 3-8-9 ضرورة تزويد المنظمات ببنية تحتية مناسبة لاستخدام الأنظمة وأن تتمتع هذه الأنظمة بالمرونة الكافية لإمكانية التعديل والتحديث عليها في المستقبل.
- 3-8-10 التأكد من صحة البيانات والمعلومات التي تحصل عليها المنظمة والتأكد من دقة مصادرها كي لا تعيق عملية اتخاذ القرار.

المراجع

- اسمهان خلفي، الجزائر، جامعة الحاج لخضر، 2008، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.
- أنس عبادي، سوريا، جامعة حلب، 2014، دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية "دراسة تطبيقية على شركة سيرتيل".
- صايفي عبد الرزاق، الجزائر، جامعة الجزائر، 2016، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار بالمؤسسة.
- عبد الرحيم محاسنة، الأردن، 2005، أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية.
- عبد النور دحاك، الجزائر، 2017، دور واهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- غسان هاشم، اليمن، جامعة سانت كليمنتس العالمية، 2013، "أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات- دراسة تطبيقية حالة قي بنك اليمن الدولي.
- محمد بورو، السودان، جامعة النيلين، 2017، دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات.
- مرغني بلقاسم، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، 2014، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر.
- المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، 2009، النهج مجتمعي المنحى في العمليات التي تقوم بها المفوضية السامية لشؤون اللاجئين.
- المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، 2017، وثيقة مشروع تحسين إدارة البيانات في المراكز المجتمعية.
- ميهوب سماح، فرنسا، 2014، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية.

- Dr. OBARA, Faculty of Management Science Rivers State University of Science and Technology Nkpolu, Oroworukwo, Port Harcourt, Nigeria, 2015, management information systems and corporate decision.
- Mihane Namani, Germany, Germany and Iliria college, 2012, improving decision making with information systems.
- <https://www.unhcr.org/sy/>

الملاحق

استمارة الاستبيان

الجزء الأول: معلومات عامة.

- الموظف في المفوضية المسمى الوظيفي: مدير برامج
- مدير مركز مجتمعي مسجل بيانات
- مدير قطاع مرجعية فنية لمحافظة/مركزية
- مدير مشروع مدير محافظة
- موظف في المركز المجتمعي (مرجعية، مدير حالة، ...)
- أخرى، يرجى التحديد:

- إجازة جامعية دراسات عليا (دكتوراه، ماجستير، دبلوم)
- ما دون الثانوية شهادات متوسطة (معهد، ثانوية)

الجنس: أنثى ذكر

العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة

من 40 إلى 50 سنة من 50 إلى 60 سنة

أكبر من 60 سنة

الخبرة العملية: أقل من سنتين من 3 إلى سنوات أكثر من 5 سنوات

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج أخرى

الدخل الشهري: أقل من 75 ألف ل.س 75 - 125 ألف ل.س

126 - 275 ألف ل.س 276 - 325 ألف ل.س

326 - 500 ألف ل.س أكثر من 500 ألف ل.س

الجزء الثاني: يرجى وضع إشارة الموافقة على السؤال في الخانة المناسبة.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
أولاً: طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات						
					1	يساعد نظام المعلومات في سرعة إنجاز اتخاذ القرارات الطارئة المتعلقة بالاحتياجات المجتمعية في منطمتك.
					2	يساعد نظام المعلومات على صنع القرار المناسب ضمن رؤية استراتيجية واضحة في منطمتك.
					3	غالباً ما تكون المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في منطمتك دقيقة وتزيد من فعالية القرارات لتحديد برامج الاحتياجات المجتمعية.
					4	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في منطمتك تكون حديثة وموجزة مما يزيد من فاعلية القرارات المتخذة.
					5	يساعد نظام المعلومات في منطمتك على تحديد البيانات اللازمة في صنع القرار بشكل مؤتمت وبسيط.
					6	يساعد نظام المعلومات في منطمتك على تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة لمتخذ القرار.
ثانياً: ملاءمة المعلومات التي تتيحها/توفرها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيما يخص الاحتياجات المجتمعية						
					7	يوفر لك نظام المعلومات في منطمتك بيانات عن البرامج التي تحتاجها في أداء عملك.
					8	أدى استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في منطمتك إلى جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس الكمي.
					9	يساعد نظام المعلومات في تسهيل مهمة اتخاذ القرار في منطمتك.

					يساعد نظام المعلومات في منطمتك بتوفير المعلومات بكم مناسب لاتخاذ القرار .	10
					يساعد نظام المعلومات في منطمتك على توفير البدائل لاتخاذ القرارات الإدارية.	11
					يسهم نظم المعلومات في منطمتك في لفت الانتباه لوجود حاجة في منطقة ما من خلال إصدار التقارير الدورية التي تشير إلى وجود نقاط ضعف تبعاً للمعايير الموضوعية	12
					التقارير التي يوفرها نظام المعلومات في منطمتك تحتوي على معلومات تساهم في التعمق بالمشكلة والإحاطة الكافية بالظروف المحيطة بها بطريقة موضوعية بعيداً عن المؤثرات الخارجية	13
					تلبى المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في منطمتك الحالي احتياجات متخذ القرار في تحليل المشكلة إلى عناصرها الأساسية	14
					يساعد نظام المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة لمنطمتك.	15
					يساعد نظام المعلومات في منطمتك في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه.	16
					يساعد نظام المعلومات الإدارة في منطمتك في وضع تصور واضح للعمليات الإدارية والمالية للأنشطة الوظيفية.	17
					يساعد نظام المعلومات الإدارة في منطمتك في الاتصال والمتابعة والتدقيق لمختلف الأنشطة المتعلقة بالمراكز المجتمعية.	18
					يساعد نظام المعلومات في زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي في منطمتك.	19
					يساعد نظام المعلومات في تقليل العمل الروتيني في منطمتك.	20
					تعتقد أن نظام المعلومات سيعزز من مكانة منطمتك وموقعها في مجال العمل الإنساني.	21
ثالثاً: الجانب الوظيفي والسلوكي للموظفين:						
					يساعد نظام المعلومات الموظف بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها في منطمتك.	22
					في منطمتك، يساعد نظام المعلومات الموظف بتحديد البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل مختلف المهام والواجبات الوظيفية لتبسيط إجراء العمل.	23

					يساعد نظام المعلومات الموظف في الابتعاد عن الازدواجية في العمل في منطمتك.	24
					في منطمتك، يساعد نظام المعلومات الموظفين على زيادة الرضا الوظيفي والاستقرار تجاه وظيفته.	25
					يعتمد نظام المعلومات في منطمتك على تقنيات أخرى لجمع المعلومات فضلاً عن الحاسب (مثلاً: الموبايل، الانترنت، فيس بوك، ..).	26
					يتم مشاركة العاملين في القرارات التي يتم اتخاذها ومناقشتها مع الادارة العليا في منطمتك.	27
رابعاً: الجانب البيئي:						
					يساعد نظام المعلومات منطمتك في تسهيل مهمة التعامل مع الجهات الأخرى لإنجاز المهام بأسرع وقت.	28
					يساعد نظام المعلومات منطمتك على اقتباس ما هو جديد ومتطور تكنولوجياً لمواكبة التحديات والمتغيرات المحيطة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة.	29
					عدم وجود نظام معلومات فعّال في منطمتك قد يشكّل خطراً في عملية اتخاذ القرار.	30