

دور نظم المعلومات الإدارية (MIS) في عملية التفاوض

”دراسة تحليلية في عينة من المنظمات العراقية“

م. م. نداء حازم بولص

م. د. جاسم مشتت دواي

معهد الإدارة/ الرصافة

الكلية التقنية الإدارية/ بغداد

المستخلص

يعد التفاوض من أهم أنواع الاتصال في المنظمات المعاصرة، ويعتمد ذلك على الدور المهم الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الضرورية والمناسبة لنجاح العملية التفاوضية. وعلى ضوء ذلك تستهدف الدراسة قياس مدى تأثير متغيرات نظم المعلومات الإدارية في عملية التفاوض.

وتم اختبار ذلك من خلال فرضيتين، كانت الأولى لعلاقة الارتباط والثانية للتأثير، استخدمت عدد من الأساليب الاحصائية اهمها معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) ومعامل التحديد (R^2) وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات منها، أهمية الدور الذي تقوم به أنظمة المعلومات الإدارية في النشاط التفاوضي وبناء على ذلك قدمت مجموعة من التوصيات.

Abstract

Negotiation is considered as one of the most important kinds of communication in the contemporary organizations, which depend on the important role of managerial information systems in providing necessary and suitable information for success of the negotiation process.

Accordingly, this study aims at measuring the extent of the variables effect of managerial information system in the negotiation process.

To achieve this study, two hypotheses were chosen; the first is the correlation relation and the second is the effect, and statistical means represented by correlation coefficient "Spearman" and (R^2) were used.

A Number of conclusions were reached among which the important role that managerial information systems play in the negotiation activity and recommendations are also given.



المقدمة

تظهر حاجة منظمات الأعمال على مختلف أنواعها وأشكالها إلى أنظمة المعلومات الإدارية الفاعلة لمواجهة التحديات الكبيرة والمعقدة في بيئة الأعمال ولمواكبة التطورات والتغيرات السريعة والمحتملة. وقد أكدت الدراسات والبحوث أهمية تلك النظم ودورها في نجاح المنظمة بشكل عام وعملية التفاوض بشكل خاص.

لذا تهتم هذه الدراسة بقياس تأثير متغيرات نظم المعلومات الإدارية في عملية التفاوض في عينة من المنظمات العراقية البالغ عددها (10) منظمات في محافظة بغداد. وذلك لمعالجة مشكلة الدراسة المتمثل بالدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في عملية التفاوض من خلال المباحث الآتية:

- المبحث الأول- منهجية الدراسة.
- المبحث الثاني- الإطار النظري للدراسة.
- المبحث الثالث- الجانب التطبيقي للدراسة.
- المبحث الرابع- الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول- منهجية الدراسة ودراسات سابقة

أولاً- منهجية الدراسة

تأطرت منهجية الدراسة على وفق ما يأتي:

1- مشكلة الدراسة
يعد التفاوض علماً وفناً تستخدمه مختلف المنظمات المعاصرة لتحقيق أهدافها وأنشطتها، وأن القوة التفاوضية تستند إلى ثلاث ركائز أساسية هي الوقت والسلطة والمعلومات. لذا تبرز مشكلة الدراسة في الدور الذي يمكن أن تؤديه نظم المعلومات الإدارية في عملية التفاوض في واقع بيئة المنظمات العراقية.

2- أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من الآتي:
أ- أهمية نتائج العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين متغيرات الدراسة.
ب- المساهمة في اكتشاف وتحديد دور نظم المعلومات الإدارية وأثرها في عملية التفاوض وانعكاس آثاره في المنظمات والمساهمة في نجاح أدائها.

3- أهداف الدراسة

تتجلى أهداف الدراسة بما يأتي:
أ- بناء إطار معرفي خاص بالدراسة من خلال الأدبيات ذات الصلة المباشرة واستخلاص أبرز المؤشرات المفيدة التي تغني الدراسة.
ب- قياس مدى تأثير متغيرات نظم المعلومات الإدارية في عملية التفاوض.
ت- تركيز انتباه الإدارة العليا على أهمية العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة (نظم المعلومات الإدارية) و (عملية التفاوض).

4- فرضيات الدراسة

تقوم الدراسة على فرضيتين رئيسيتين هما:
أ- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين نظام المعلومات الإدارية ومتغيراته (التناسق، والهدفية، والواقعية، والشمولية) وعملية التفاوض.
ب- هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين نظام المعلومات الإدارية ومتغيراته (التناسق، والهدفية، والواقعية، والشمولية) في عملية التفاوض.

5- مجتمع وعينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من (10) منظمات عراقية في محافظة بغداد من مجموع (84) شركة مسجلة في سوق العراق للأوراق المالية أي بنسبة (12%). وتم اختيار المديرين العاملين في الإدارتين الوسطى والعليا في المنظمات التي شملتها الدراسة والبالغ عددهم (330) مديراً، إذ اختيرت عينة عشوائية منهم، تتكون من (50) مديراً وتشكل ما نسبته (15%) والملحق رقم (1) يوضح المنظمات التي شملتها الدراسة.

6- حدود الدراسة

أ- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة للمدة من 2008/5/1 إلى 2009/3/31.



"دراسة تحليلية في عينة من المنظمات العراقية"

ب- الحدود المكانية: شملت الدراسة عينة من المنظمات العراقية العاملة في حدود أمانة بغداد.
ت- الحدود البحثية: اقتصرت الدراسة على المتغيرات المتعلقة بنظام المعلومات الإدارية وهي (التناسق، والهدفية، والواقعية، والشمولية) وعملية التفاوض.
وذلك للأسباب الآتية:

- 1) عدم إجماع الباحثين على خصائص محددة لنظام المعلومات الإدارية.
- 2) لا يمكن دراسة جميع الخصائص دائماً، على الرغم من الاطلاع المتواضع للباحثين فإن الخصائص المذكورة لم يسبق دراستها محلياً.
- 3) رأي الباحثين الاقتصار على هذه الخصائص وترك بقية الخصائص ليتم تناولها في بحوث قادمة.
- 4) ركزت أغلب البحوث التي تناولت نظم المعلومات الإدارية على المكونات والابعاد والاسس دون البحث في خصائص تلك النظم.
- 5) اما متغير التفاوض فتم قياسه بالاستناد الى عملية التفاوض .

7- طرائق جمع البيانات والمعلومات

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الوسائل لجمع البيانات والمعلومات من افراد عينة البحث ومن ثم تحليلها وكما يأتي:

- أ- الاستبانة: تم تصميم استبانة للدراسة بالاستفادة من دراسة (العذاري 2001) و (الدليمي 2005) خضعت للتحكيم وأختبري الصدق والثبات، كأداة للقياس إذ احتوت على ما يأتي:
1. تقديم وتعريف بالدراسة والقائمين بها.
 2. التساؤلات المتعلقة بمتغيري الدراسة (نظم المعلومات الادارية ومتغيراته)، والتفاوض.
- إذ تضمنت الاستبانة (17) فقرة منها (12) فقرة لمتغيرات نظم المعلومات الادارية و (5) فقرات للمتغير المعتمد عملية التفاوض. والملحق (2) يظهر استبانة الدراسة.
- ب- المعلومات: التي يمتلكها الباحثان عن الشركات المسجلة في سوق العراق لالوراق المالية التي خضعت للدراسة ونظم المعلومات الادارية المستعملة وتقنياتها.

8 - الصدق والثبات

أ- الصدق: وهو من الشروط الاساسية للتأكد من أن الاستبانة تقيس الاهداف التي وضعت من اجلها وعلى هذا الاساس اعتمد على نوعين من الصدق.

أولاً: الصدق الظاهري: من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمحكمين المبينة اسماؤهم وعناوينهم ووظائفهم في الملحق (3) للأخذ بتوجيهاتهم وأرائهم بما يتلاءم مع متغيرات الدراسة وفي ضوء الملاحظات والمقترحات المقدمة جرى تعديل الاستبانة لتصبح أكثر دقة وتعبير عن متطلبات الدراسة.

ثانياً: صدق المحتوى: يعني قدرة اسئلة الاستبانة على أن تقيس فعلاً وبدقة الموضوع الذي وضعت من اجله وقد تم اختبار الصدق بعد ترتيب الاجابات بشكل مجاميع على وفق عبارات المقياس تصاعدياً أو تنازلياً، حين تقسم على مجموعتين ويؤخذ (27%) من اعلى الدرجات و (27%) من ادناها.

ثم يقاس الفرق بين المجموعتين وذلك بحساب المتوسط والانحراف المعياري لمجموعتي الدرجات العليا والدنيا واجراء اختبار (t) عليها.

ويكون المقياس صادقاً إذا كانت هناك فروق معنوية بين المجموعتين. وبعد حساب قيمة (t) تقارن بالقيمة الجدولية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) ودرجات حرية $n_1 + n_2 = 2$ فإذا كانت القيمة المحسوبة مساوية للقيمة الجدولية أو اكبر منها دل على وجود فروق جوهرية بين المجموعتين بجميع المقاييس، إذ كانت قيمة (t) المحسوبة (6.26) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية (2.21) عند مستوى دلالة معنوية (0.05).



ب- الثبات

يعد الثبات من متطلبات وشروط القياس الذي يعطي اتساقاً في النتائج أي أن مقياس الاستبانة يحقق النتائج نفسها لدى إعادة تطبيقه مرة أخرى على الأفراد انفسهم.
تم حساب معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية (Split – half) كأحدى طرائق حساب الثبات التي تعتمد على حساب معامل الارتباط بين قيم درجات الأسئلة الفردية و الزوجية في استبانة الدراسة، اذ وجد معامل الارتباط $r = 0.67$ ، ولما كان ذلك نصف مقياس الاختبار فقد جرى تصحيحه باستخدام معادلة (Spearman – Brown) واصبح معامل الثبات للاستبانة بشكل عام (0.79) وهذا مؤشر على ان مقياس استبانة الدراسة ذو ثبات مرتفع ويمكن اعتماده للأفراد انفسهم وفي مدد مختلفة ويحقق النتائج نفسها.

9- الوسائل الإحصائية

استخدمت الوسائل الإحصائية الآتية لغرض تحليل نتائج الدراسة وهي:
أ- النسب المئوية (percentage).

ب- الوسط الحسابي والانحراف المعياري (mean & Standard Deviation).

ت- معامل الارتباط (Spear man) لتحديد قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ث- معامل التحديد (R^2) لقياس اثر المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد.

ج- اختبار (t): لاختبار معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد .

ح- اختبار (F): لاختبار تحديد معنوية اثر المتغيرات المستقلة في نموذج الاثر .

ثانيا- دراسات سابقة

1. دراسات سابقة تتعلق بنظام المعلومات الادارية

1-1: دراسة Mansour & Watson , 1980

- عنوان الدراسة: العوامل المحددة لاداء الانظمة المعلوماتية المستندة إلى الحاسوب
- هدف الدراسة: معرفة تاثير البرمجيات Software والمكونات المادية Hardware وكذلك المتغيرات البيئية والهيكلية والسلوكية في اداء الانظمة المعلوماتية المستندة الى الحاسوب.
- اهم النتائج: ان البرمجيات والاجهزة المادية والمتغيرات البيئية والهيكلية ترتبط باداء الأنظمة المعلوماتية المستندة الى الحاسوب في المنظمات الحكومية والخاصة على حد سواء.

2-1 - دراسة Rivand & Suzann , 1999

- عنوان الدراسة- التطبيق الناجح لنظم MIS من وجهة نظر المستخدمين
- هدف الدراسة- تحديد العلاقة بين رضا المستخدمين والنظم التي طورها
- اهم النتائج- ان التطبيق الناجح للنظم التي طورها المستخدمون تتطلب تخطيطاً متأنياً وان عملية التقويم التي لم تحظ بتخطيط جيد ادت الى خلق صراعات بين ادارة نظم المعلومات والادارة العليا.

1-3 - دراسة العبيدي 2000

- عنوان الدراسة: اثر مقومات (MIS) في فاعلية النظام، دراسة حالة في شركة ذات الصواري العامة للصناعات الكيماوية
- هدف الدراسة: تشخيص واقع مقومات المعلومات وقياس مدى تاثير توافرها وعلاقتها باهمية توافر مقومات نظام للمعلومات
- اهم النتائج: وجود علاقة تاثير معنوية بين مدى توافر مقومات نظام المعلومات الفعال ومدى مواجهته للمشكلات والمعوقات.

1-4- دراسة الجنابي 2001

- عنوان الدراسة: تطوير (MIS)، دراسة حالة في الشركة العامة للالبسة الجاهزة
- هدف الدراسة: تشخيص واقع نظام معلومات الانتاج في الشركة المبحوثة للتعرف على نقاط القوة والضعف وحوسبة نظام المعلومات اليدوي
- اهم النتائج: ضعف النظام الحالي في توفير المخرجات بالدقة والسرعة المناسبة والملائمة، وتوافر المستلزمات المادية والبرمجية اللازمة لتشغيل النظام المقترح وانجاح عمله



5-1- دراسة البياتي 2004

- عنوان الدراسة: تصميم نظام كمدخل استراتيجي لتطبيقات الحكومة الالكترونية، دراسة حال في مديرية التسجيل العقاري في البياح / بغداد
- هدف الدراسة: تصميم نظام الكتروني لادارة قواعد البيانات المقترحة للمنظمة المبحوثة.
- اهم النتائج: للنظام المقترح اثر في النهوض بواقع اهداف المنظمة المبحوثة.

6-1 - دراسة العبادي 2006

- عنوان الدراسة: اثر (MIS) في دعم صناعة القرار، دراسة حال في المركز الوطني للاستشارات والتطوير الاداري.
- هدف الدراسة: التعرف على العلاقات الارتباطية والتاثيرية بين نظام المعلومات بابعاده المختلفة بمستويات صناعة القرار
- اهم النتائج: هناك علاقة ارتباط وتاثير بين ابعاد نظام المعلومات ومستويات صناعة القرار (المستوى الاستراتيجي والاداري والمعرفي)

7-1- دراسة الحسيني 2007

- عنوان الدراسة: تصميم وبناء نظام معلومات ادارة الخطر للشركات الصناعية
- هدف الدراسة: تصميم (RMIS) واختبار متانته وتشغيله في شركة الفرات العامة للصناعات الكيماوية مع القياس الكمي لبعض اهداف الشركة
- اهم النتائج: هناك عدة مداخل لاختبار متانة تصميم نظام المعلومات اهمها مدخل (Monte Carlo) وقد ساهم هذا النظام في ارتفاع نسبة تحقيق الشركة لاهدافها، قبل حدوث الخطر وبعده.

2. دراسات سابقة تتعلق بعملية التفاوض

1-2 : دراسة Balakrishnan et al , 1993

- عنوان الدراسة: نحو نظرية تختص بوضع جدول الأعمال في المفاوضات
- هدف الدراسة: التعرف على العوامل التي تؤثر في وضع جدول اعمال عملية التفاوض وايجاد نظرية تمكن المفاوضات من تهيئة جدول اعمال مفاوضاته
- اهم النتائج: ان الاعتبارات الاستراتيجية التي تؤثر في وضع جدول الاعمال هي : القوة وقيود الوقت واهمية الموضوع التفاوضي والتوقعات حول التفاعلات المستقبلية

2-2 : دراسة Graham et al , 1994

- عنوان الدراسة: استكشاف السلوك التفاوضي في عشر ثقافات اجنبية باستخدام نموذج طور في الولايات المتحدة
- هدف الدراسة: استكشاف مدى التباين في مفاوضات الاعمال التي تجري بين الجماعات التي تنتمي الى ثقافات مختلفة وابعاد هذا التباين
- اهم النتائج: هناك تباين بين الثقافات المستطلعة في مفاوضات اعمالها في اغلب القضايا التي تضمنتها الدراسة ولكن هذه النتائج لم تكن بصفة حاسمة

3-2 : دراسة ابي التمن، 1989

- عنوان الدراسة: مهارات التفاوض في الاعمال
- هدف الدراسة: تقديم نموذج عملي لمجموعة من المهارات التفاوضية الاساسية التي تتطلبها عملية التفاوض
- اهم النتائج: هناك مهارات تفاوضية اساسية اهمها: (مهارة القدرة على جمع البيانات وتحليل واستخدام المعلومات ومهارة الاتصال وتبادل المعلومات ومهارة اتخاذ القرار التفاوضي) يكون تاثيرها واضحا وجوهريا في عملية التفاوض ، وهناك اهمالا نسبيا في التاكيد على اهمية اتقان لغات اخرى بجانب اللغة العربية للتمكن من فهم مايدور في المفاوضات

4-2 دراسة العذاري، 2001

- عنوان الدراسة: العوامل المؤثرة في نتائج عملية التفاوض ، دراسة ميدانية في قطاع تجاري خاص
- هدف الدراسة: تشخيص العوامل المؤثرة في نتائج عملية التفاوض وبيان مدى إدراك أفراد الفئة المبحوثة للمفاهيم المتعلقة بعملية التفاوض
- اهم النتائج: اظهرت النتائج تأثيراً قويا للمهارات التفاوضية التي يجب أن يمتلكها المفاوض في نتائج عملية التفاوض. كما اظهرت النتائج المتعلقة بترتيب العوامل المؤثرة في نتائج عملية التفاوض درجة تاثيرها بالترتيب الاتي :



"دراسة تحليلية في عينة من المنظمات العراقية"

ب- عمليات الاستعداد للتفاوض
ث- الانتماء الثقافي

أ- الصفات الشخصية
ت- العوامل الضاغطة

2-5 دراسة الدليمي ، 2005

- عنوان الدراسة: اثر المعلومات في استراتيجيات ومهارات التفاوض، دراسة تطبيقية في القطاع التجاري
- هدف الدراسة: تقديم اطار عملي لمهارات واستراتيجيات التفاوض وبيان اثر المعلومات في استخدام الاستراتيجيات المناسبة لكل عملية تفاوض
- اهم النتائج: توصلت الدراسة الى الدور الفعال لعملية التفاوض واهميته كنشاط يمكن من خلاله تفادي الصراعات والمنافسات في منظمات الاعمال ومنظمات القطاع التجاري بشكل خاص، وارتفاع مستوى استراتيجيات التفاوض المتمثلة بـ (استراتيجية القوة، واستراتيجية إحكام السيطرة، واستراتيجية التكامل، واستراتيجية تطوير التعاون، واستراتيجية الافاق البعيدة) فضلا عن ارتفاع مستوى استخدام مهارات التفاوض بمجملها في القطاع التجاري.
- في ضوء ما تقدم من استعراض لبعض الدراسات السابقة والتي لم تقدم عرضاً متخصصاً عن دور (MIS) في عملية التفاوض، الا أن هذه الدراسات كونت قاعدة معرفية جيدة للباحثان في دراستهم الحالية.

المبحث الثاني- الإطار النظري للدراسة

يتناول الإطار النظري للدراسة، نظام المعلومات الإدارية وعملية التفاوض وكما يأتي:
اولاً- نظام المعلومات الإدارية: المفهوم، والأهمية، والخصائص

(MIS): Concept, Importance, features

تستخدم كلمة (نظام) system في كثير من المجالات بنطاق واسع جداً بصور وأشكال متعددة على وفق العلوم التي تستخدمها، الا إن ما يهمنا في هذه الدراسة هو نظام المعلومات الإدارية الذي تغطيه الفقرات الآتية:

1- مفهوم نظام المعلومات الادارية Concept of MIS:

يعرف النظام بصورة عامة بأنه (مجموعة عناصر متفاعلة أو مترابطة بشكل ديناميكي فيما بينها لتحقيق هدف محدد) (O'Brien, 2005: 22) كذلك يعرف بأنه (مجموعة مستقلة لها عناصر مترابطة ومندخلة مع بعضها تعمل بأسلوب منظم) (Woords, 2006:1).

أما نظام المعلومات فإنه (يعني ادارة ومعالجة البيانات بطريقة مرنة وعامة) (Inria, 2005: 2). وهو تقنية متطورة تزود المنظمة بالمعلومات لاستخدامها وتوزيعها (Hoppenbrouwers & proper, 2003: 1) وبذلك يزود نظام المعلومات على المدى القصير المعلومات الصحيحة إلى القطاع المختص في الوقت المناسب، وأما على المدى البعيد فهو يدعم اتخاذ القرار (Palnius, 2006: 3-4).

وعليه يعد نظام المعلومات الإدارية (MIS) موضوعاً مهماً وحيوياً يتطلب أن تدرسه المنظمات المعاصرة لتحقيق أهدافها ورواها المستقبلية في ظل المنافسة الشديدة والتغيرات البيئية المتسارعة.

فقد عرف (Davis, 1988: 6) نظام المعلومات الإدارية بأنه (نظام متكامل يربط بين الآلة والمستخدم من اجل توفير المعلومات للوظائف الإدارية وعمليات اتخاذ القرار في المنظمة) في حين عرفه (ياسين، 1998: 20) تعريفاً مبسطاً من خلال تحليل عناصره الأساسية (تلك الأنظمة التي تتولى تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة والواقعية في الوقت والمكان المناسبين).

كما يعرفه (السامرائي والزعبي، 2004: 34) بأنه (عبارة عن النظام الذي يتكون من مجموعة من الأجزاء (المعلومات، والافراد، والتجهيزات، والاجراءات) المترابطة والتي تعمل بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنتظمة (تجميع، وتخزين، ومعالجة، وتحليل) وعرض المخرجات والنتائج بالأشكال المختلفة للمعلومات (تقارير، وأشكال، ورسومات، ومخططات) لتزويد المستفيدين من هذا النظام بالنتائج بطريقة تدعم وتخدم قراراتهم وتسهل أعمالهم وتمكنهم من التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة.



كما عرفه (النجار، 2007: 26) بأنه (نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة). انه نظام مخصص للحصول على صياغة وتكييف ومعالجة البيانات كمعلومات وتقديمها للمديرين عندما يحتاجونها.

نستنتج من التعريفات المذكورة انفاً إن نظام المعلومات الإدارية، عبارة عن جهود مشتركة ومتكاملة، تشارك فيها عناصر بشرية كفوءة وأجهزة وإجراءات الغاية منها الحصول على البيانات الخام من مصادرها الداخلية والخارجية والتي تخضع لمعالجات بعد استرجاعها من قاعدة البيانات وتحويلها إلى معلومات ذات جودة عالية وبلغة عالية المستوى وموثوق بها تستخدمها المنظمات المعاصرة في عمليات الاعمال. أما دراسة نظم المعلومات الإدارية فتركز على استخداماتها في الإدارة والأعمال من خلال الأنظمة الفرعية للنظام بوصفه نظام كلي يمكن تجزئته إلى مجموعة من الأنظمة الفرعية وهذه الأنظمة الفرعية إلى عدد من الأنظمة الثانوية وهكذا إلى حدود معينة تبعاً لأسس مختلفة وهذه الأسس هي (اساس وظائف المنظمة، واسباب وظائف المدير، واسباب المستويات الادارية) (الطائي، 2005: 25-26).

2- أهمية نظم المعلومات الإدارية Importance of MIS

تتجلى أهمية نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر (الطائي، 2005: 224-259)، (الشارمان، 2004: 37-40) بـ

- أ- تجهيز مراكز صنع القرارات بالمعلومات الضرورية.
- ب- استخدام الأساليب (التقنيات) الرياضية الحديثة في مجال صنع القرارات.
- ت- انجاز مراحل عملية صنع القرارات.
- ث- تحقيق الضبط والانتظام والدقة والعقلانية في انجاز الوظائف الإدارية وتوفير شروط التطبيق الصحيح لها.
- ج- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة.

في حين يرى (يونس، 2002: 120) و (وقندلجي والجنابي، 2009: 35-37). إن تكنولوجيا المعلومات وتقنيات المعلومات الحديثة المتطورة لها تأثير واضح المعالم على مختلف المنظمات والمؤسسات المعاصرة فضلاً عن كونها تمنح الجهات المنتفعة والتمكنة من استخدامها مزايا إضافية على منافسيها.

3- خصائص نظم المعلومات الإدارية Features of MIS

- تتشارك نظم المعلومات الإدارية بخصائص جوهرية حددها كل من (ياسين، 1998: 23)، (سعيد واخرون، 1981: 65) (الشارمان، 2004: 59-60) بما يأتي:
- 1- التناسق: يتمثل بهيكل النظام نفسه ويتجانس مكوناته أو انظمته الفرعية المركبة والتي تأخذ شكل ترتيب منسق لتنفيذ نوع معينة من الوظائف التي تساعد في تحقيق اهداف النظام.
 - 2- الشمولية: يمثل النظام كلاً متكاملًا ومنظماً يتكون من اجزاء أو مكونات مترابطة اذ يعتمد كل جزء في وجوده على علاقته بالاجزاء الاخرى.
 - 3- الوظيفية: لكل نظام وظيفة معينة يؤديها والتي لا بد أن تكون ملموسة وواضحة وذات قيمة مستمرة للتنظيم أو المنظمة.
 - 4- التكامل: أي يجب أن يحتوي النظام على عناصره ومكوناته كافة والتي ترتبط فيما بينها بعلاقات تفاعل وتكامل.
 - 5- الهدفية: أن تؤدي عمليات معالجة المدخلات إلى مخرجات إلى تحقيق الأهداف التي يسعى اليها التنظيم أو المنظمة ضمن بيئة محدودة.
 - 6- البساطة والتعقيد: وتعني بساطة النظام وعدم احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق حركة النظام وفهم المستفيد له.
 - 7- الواقعية: تعد الواقعية العنصر الحاسم للبيانات ويجب أن تكون ممثلة للواقع أي مأخوذة من واقع حال المشكلة.
 - 8- المرونة: أي مرونة النظام في اذخال التعديلات الضرورية لمواجهة التغيرات المفاجئة والتي تحدث في البيئة.
 - 9- التوازن: أي قيام نظام المعلومات الإدارية على اساس تحقيق توازن بين الاهداف المطلوب تحقيقها.



- واتفق (شاهين، 1994: 83) مع الباحثان في إن هذا النظام يتصف بخصائص (الهدفية والوظيفية، والتناسق، والتكامل)، وأضافا الخصائص الآتية:
- 1- التكيف مع البيئة: النظام يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، ويجب أن تؤثر في نظام المعلومات درجة مناسبة من المرونة ليتمكن تطويره وتعديله على وفق مستجدات البيئة وعدم مواكبة هذه التغيرات يحد من قدرة المنظمة على تطوير احتياجاتها ومتطلباتها.
 - 2- التجديد: لتفادي تضخم حجم البيانات الذي يؤدي إلى ارتفاع كلفة معالجتها واستخدامها، يجب أن يكون من الممكن الاستغناء عن المعلومات التي لا تستخدم لمدة طويلة.
 - 3- الاتصال: يجب أن يصمم النظام لإيصال المعلومات إلى المستفيدين الذين صمم النظام لخدمتهم. في حين اتفق كل من (السامرائي والزعبي، 2004: 32) مع الباحثين في أن نظام المعلومات الإدارية يتصف بخصائص (التكاملية، والبساطة) فضلا عن الخصائص الآتية:
 - 1- انسابية المعلومات: أي توافر قنوات الاتصال التي تسمح بمرور المعلومات داخل النظام، وحرية حركتها بين اطراف النظام.
 - 2- تعدد العناصر: أي يجب أن يحتوي النظام على عنصرين في الأقل.
 - 3- التمييز: أي تمييز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة على وفق طبيعة النظام.
 - 4- الارتباط: أي ارتباط مكونات النظام وعناصره بعلاقات منظمة ومحكمة.
 - 5- المخرجات: أن تؤدي عمليات معالجة المدخلات إلى المخرجات إلى تحقيق اهداف التنظيم وتلبية احتياجاته.

ثانياً- التفاوض Negotiation

- التفاوض عملية ديناميكية تحدث بين طرفين أو أكثر تربطهم مجموعة من المصالح يتفقون في بعضها ويختلفون في البعض الآخر.
- وتهدف العملية التفاوضية الوصول إلى اتفاق من خلال حل النزاع في عدد من نقاط الاختلاف، عبر تقديم تنازلات من الطرفين متقاربة نسبياً بهدف تقليص فجوة الاختلاف والوصول إلى اتفاق يخدم مصالح الأطراف، ويكون الحوار البناء وأساليبه المتطورة واستخدام الاستراتيجيات الملائمة جوهر عملية التفاوض.
- لذا ينظر (7: 1987، Byrens) إلى التفاوض بأنه (عملية المناقشة والحوار بين طرفين أو أطراف عدة بهدف التوصل إلى اتفاق في قضايا مختلف فيها) أو انه (العملية التي يحاول فيها طرفان أو أكثر الوصول إلى اتفاق مقبول في موضوع أو موضوعات مختلف فيها). (الصيرفي، 2007: 11).
- أما (العذاري، 2001: 2) فيرى ان التفاوض (عملية تجري بين طرفين أو أكثر في لقاء مباشر أو غير مباشر لمناقشة موضوع أو أكثر، وقد تتفاوض هذه الأطراف في مدى ميلها إلى التعاون أو التنافس، متأثرة بكثير من العوامل البيئية والسلوكية وبجهود الأطراف المشتركة فيها بهدف الوصول إلى تقارب يتضمن بنوداً تحدد الخطوات اللاحقة عند أي اختلاف يظهر فيما بعد) ويتميز السلوك التفاوض بعدد من الخصائص كما حددها (معلا، 2000: 9-1) وهي:
- 1- الأخذ والعطاء بين الأطراف المتفاوضة.
 - 2- الأهمية، إذ تتصف المفاوضات عادة بدرجة كبيرة من الأهمية.
 - 3- النزاع بين أطراف التفاوض، فيما هو مادي وفيما يتعلق بالقيم.
 - 4- إن صيغة التفاوض تتضمن وجود فرص متكافئة لجميع الأطراف.
 - 5- يتسم المناخ التفاوضي عادة بالغموض وعدم التأكد من الحل المناسب، فضلاً عن اتصافه بدرجة من التوتر بين الأطراف المتفاوضة.
 - 6- يمثل التفاوض عملية ممارسة (Practice) الأمر الذي يتطلب من المفاوض أن يكون واعياً ومدركاً للمناخ التفاوضي وهيكلته.



إن نجاح عملية التفاوض تتوقف على وجود جملة من العوامل الدافعة والمتمثلة بـ (معلا، 2000: 5) و (فولر، 2000: 97) :

1. التهيئة والاعداد الجيدين للمفاوضات.
 2. قبول الاختلافات.
 3. وجود رغبة مشتركة بين اطراف التفاوض بالوصول إلى اتفاق يحقق المصلحة المتبادلة.
 4. الاستعداد لما هو غير متوقع الامر الذي يتطلب الاستعانة بصاحب الخبرة من الخبراء الماليين والقانونيين... الخ لتذليل تلك الاختلافات.
 5. العناية بصياغة الاتفاقيات والعقود، كي لا تواجه بمشكلة كبيرة عند التنفيذ.
- وينتطلب نجاح عملية التفاوض وضع الاستراتيجيات التفاوضية كونها تعد الحجر الاساس في أي مفاوضات، فهي الأطار العام الذي يحدد المسار الرئيس للتفاوض، ويتم اعدادها لمواجهة مجموعة من المتغيرات والضغوط في ظروف تتسم بعدم التأكد وان التحسب والكشف عن تحركات وتوجهات وردود فعل الطرف أو الاطراف الاخرى من أهم موجهاً استراتيجياً للتفاوض الايجابية.
- وتمر عملية وضع الاستراتيجية الناجحة بمجموعة من الخطوات تتمثل بـ (تحديد ووضع المداخل البديلة والتعليل النسبي للاحداث، وصياغة الموقف الأولي، وتحديد التنازلات الممكن تقديمها) (معلا: 2000: 17).

فضلا عن تلك الخطوات فيجب أن تعتمد الاستراتيجية المقترحة على نظام معلومات فعال، يضمن تزويد المفاوضات بالمعلومات بصورة منتظمة.

وهناك أنواع من استراتيجيات التفاوض المختلفة ومن أهمها:

1- استراتيجية فائز- فائز Win - Win:

إن استراتيجية فائز- فائز (Win - Win) تؤكد على خدمة مصالح الطرفين بأفضل صورة من خلال العمل المشترك على تحديد وحل المشكلات التي تعيق التوصل إلى اتفاق، لاسيما وان عقد الصفقة عملية تعاونية وان الطرفين مستعدان للعمل على اساس من الثقة المتبادلة فان مدخل (فوز- فوز) هو الأسلوب الأمثل لهما (فولر، 2001: 102) و (وجيه، 1994: 123).

2- إستراتيجية فوز- خسارة Win-Lose:

تعتمد هذه الاستراتيجية على اساس احباط الطرف الاخر والتلاعب به والضغط عليه وتفترض أن الطرف الذي يصمد مدة اطول هو الفائز الاكبر، فان كان لدى احد الجانبين قوة موقف اكبر مما لدى الآخر بكثير، يكون لدى الجانب الأضعف ميل إلى عد المفاوضات موقف (فوز - خسارة) (Win - Lose) (وجيه، 1994: 123) و (كين، 1996: 21).

3- استراتيجية خاسر - خاسر Lose - Lose:

تعتمد هذه الاستراتيجية على قيام كلا الطرفين في المفاوضات بالتنازل عن بعض اهدافها المرغوبة عن طريق الحل الوسط (Compromise) فلا يوجد رابح رابحاً في العملية التفاوضية، ولن يحقق أي طرف اهدافه وهكذا تكون الاطراف كلها خاسرة (معلا، 2000: 89).

إن وضع استراتيجيات تفاوضية لا يكفي لوحده ما لم تتوافر المهارات التفاوضية التي تسهم كثيراً في حسم الجولات التفاوضية في العملية التفاوضية لصالح من يجيدها والتي حددها كل من (حسن، 1997: 143) (فانغلين، 2001: 5-19) و (Nierenbeig & Rose, 2003: 62-78) بـ مهارة الإصغاء الحسن، ومهارة الايجابية، ومهارة توظيف الاسئلة، ومهارة جمع واستخدام المعلومات، ومهارة الإبداع والابتكار، ومهارة حسن التحدث، ومهارة الثقافة العامة، ومهارة حسن التصرف، ومهارة المعرفة المتنوعة، ومهارة التعامل مع الإيماءات والتعبيرات، ومهارة المرونة والقدرة على التكيف، ومهارة القيادة وحسن الإدارة، ومهارة القدرة على الإقناع، ومهارة القدرة على الصبر والتحمل، ومهارة الذكاء والدهاء، ومهارة سرعة البديهة، ومهارة الحلول الوسطى، ومهارة الذاكرة الفوتغرافية، ومهارة الشجاعة والثقة بالنفس، ومهارة الاستشارة، ومهارة الجدية، ومهارة المثابرة، ومهارة الاستقامة والنزاهة، ومهارة اختيار الوقت الملائم، ومهارة الرؤية الواسعة.



ثالثاً- دور نظم المعلومات الإدارية (MIS) في عملية التفاوض

على الرغم من ان الدراسات السابقة قد تناولت (MIS) وعملية التفاوض بشكل منفرد دون الربط بينهما أو ايجاد علاقة بينهما، الى أنها أظهرت الدور الحيوي والمحوري الذي تحتله (MIS) في تنفيذ أهم الأنشطة في المنظمات المعاصرة إذ استعملت لضبط الجودة وتخفيض التكاليف، وحققت النهوض بواقع المنظمات الإنتاجية والخدمية على حد سواء فضلاً عن مواجهة المشكلات والمعوقات كما أثبتت علاقة الارتباط والآخر بين ابعاد نظم المعلومات ومستويات صناعة القرار وأرتفاع نسبة تحقيق أهداف المنظمات، وفي الجانب الاخر فان نشاط عمليات التفاوض يتطلب معلومات متكاملة تعتمد على قواعد بيانات ومعلومات تستند الى التكنولوجيا كالحاسبات ونظم الاتصال الاتصالات الحديثة (الانترنت) وانشاء شبكات حاسوبية داخلية لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتبادلها و تخزينها لتسهيل عملية التفاوض واتخاذ القرار التفاوضي وتأكيدا لما ورد يرى الكاتب Adekeye & Deoti, 1997, :318-327 ان لـ MIS دورا مهما في توفير احتياجات المديرين من المعلومات في المستويات العملياتية والتعاقدية فضلا عن المهام التي يؤديها المدير ومنها العملية التفاوضية .

ونستنتج من كل ذلك ان لـ MIS دورا مهما في عملية التفاوض لا يقل عن دورها في ما اوردته الدراسات السابقة العربية والاجنبية وهي تقنية فرضتها التطورات البيئية المتسارعة في مجال المعلوماتية لذا تبقى MIS واسعة الاستعمال وتمثل الثمرة لتطور أنظمة المعلومات التي توجه لخدمة الادارة العليا وسمة العصر الحديث .

المبحث الثالث- الجانب التطبيقي

سيتم في هذا المبحث وصف وتحليل ومناقشة متغيرات الدراسة على وفق إجابات عينة الدراسة واختبار الفرضيات وكما يأتي:

أولاً- عرض وتقدير أهمية متغيرات الدراسة:

استخدمت وسائل الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأنهما من الوسائل المناسبة لتحليل متغيرات الدراسة إذ يظهر الجدول (1) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية .

جدول (1)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية لمتغيرات الدراسة الأساسية والثانوية

ت	المتغير	نوعه	رمزه	الوسط الحسابي X	الانحراف المعياري S	الأهمية
1	التناسق	ثانوي	X ₁	4.0300	0.5092	3
2	الهدفية	ثانوي	X ₂	4.2200	0.5817	2
3	الواقعية	ثانوي	X ₃	3.9800	0.8079	4
4	الشمولية	ثانوي	X ₄	4.3400	0.6424	1
5	كافة متغيرات نظام المعلومات الادارية	أساسي	X	4.1425	0.4403	2
6	التفاوض	أساسي	Y	4.2040	0.4957	1

اذ جسدت قيم الوسط الحسابي، اراء المديرين في الشركات المبحوثة إذ تراوحت قيم الوسط الحسابي لمتغير الشمولية لنظام المعلومات الادارية (4.3400) في حين سجل الانحراف المعياري لذات المتغير ما قيمته (0.6424).

وهذا يعني ارتفاع مستوى متغير الشمولية في جميع شركات عينة الدراسة.

في حين جاء متغير الواقعية لنظام المعلومات الادارية بالترتيب الرابع إذ بلغ الوسط الحسابي (3.9800) وبانحراف معياري بلغ (0.8079).

أما بقية متغيرات نظام المعلومات الادارية فتقع بين قيم الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرين المذكورين انفاً ونستنتج من ذلك ماياتي:

- 1- زادت قيم الوسط الحسابي لجميع متغيرات نظام المعلومات الادارية والمتمثلة ب (التناسق، والهدفية، والواقعية، والشمولية) عن قيمة الوسط الحسابي المعياري البالغ (3).
- 2- ارتفاع الوسط الحسابي العام لنظام المعلومات الادارية والتفاوض إذ بلغ (4.1425) و (4.2040) على التوالي وهما اكبر من الوسط الحسابي المعياري البالغ (3).
- 3- كان الانحراف المعياري لجميع المتغيرات في الجدول رقم (1) اقل من الواحد الصحيح (1) .



"دراسة تحليلية في عينة من المنظمات العراقية"

- 4- هناك تحكم بالمتغيرات نظرا لارتفاع الأوساط الحسابية للشركات المبحوثة عن الوسط المعياري على وفق الجدول (1) المذكور انفاً.
- 5- تظهر الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية اهمية المتغيرات جميعها من وجهة نظر عينة الدراسة وبمستوى جيد.

ثانياً- عرض وتحليل ومناقشة العلاقات الارتباطية بين متغيرات نظام المعلومات الادارية و متغير التفاوض في ضوء المراجعة النظرية وضعت فرضية رئيسية لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة ومن خلال استخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) جاءت نتائج التحليل لتعكس طبيعة هذه العلاقات كما يظهرها الجدول (2).

جدول (2)

العلاقات الارتباطية بين متغيرات نظام المعلومات الادارية و متغير التفاوض

كافة المتغيرات X	الشمولية X ₄	الواقعية X ₃	الهدفية X ₂	التناسق X ₁	متغيرات نظام المعلومات الادارية المتغير المعتمد التفاوض Y
**	**	**	**	**	**
0.794	0.692	0.673	0.664	0.682	

** مستوى المعنوية (0.01)

* مستوى المعنوية (0.05)

1- نظام المعلومات الإدارية – التفاوض:

حددت طبيعة العلاقة بين متغيرات نظام المعلومات الادارية و متغير التفاوض بالفرضية الرئيسية الاولى والتي نصت على (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظام المعلومات الادارية و متغيراته (التناسق، والهدفية، والواقعية، والشمولية) وعملية التفاوض.

واظهرت نتائج معامل الارتباط الخاصة بالعلاقة بين نظام المعلومات الادارية و التفاوض. اذ بلغ معامل الارتباط (0.794) وهو موجب وقوي ودال معنوياً بمستوى (0.01) مما يعكس اهمية وجود نظام للمعلومات الادارية يتصف بخصائص التناسق والهدفية والواقعية والشمولية في عملية التفاوض في عينة المنظمات العراقية التي شملتها الدراسة.

2- المتغيرات الثانوية لنظام المعلومات الادارية – التفاوض:

أظهرت العلاقة الارتباطية لجميع المتغيرات الثانوية المستقلة لمتغير نظام المعلومات الادارية والمتمثلة بـ (التناسق والهدفية، والواقعية، والشمولية) علاقة ارتباط قوية وذات دلالة معنوية بالمتغير المعتمد عملية التفاوض، اذ بلغت (0.682 و 0.664 و 0.673 و 0.692) على التوالي وبمستوى دلالة معنوية (0.01). ونستنتج من ذلك وجود تفاوت بسيط بين قيم معامل الارتباط اذ احتل متغير الشمولية المرتبة الاولى واحتل متغير التناسق المرتبة الثانية واحتل متغير الواقعية المرتبة الثالثة واخيراً احتل متغير الهدفية المرتبة الرابعة.

واستناداً إلى النتائج الارتباطية التي أشير إليها يمكن القول أن الفرضية الرئيسية الاولى قد قبلت والتي مفادها هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (نظام المعلومات الادارية و متغيراته المتمثلة بـ التناسق، والهدفية والواقعية والشمولية) وبين عملية التفاوض.

وهذا يعني أن نظام المعلومات الادارية المستند الى خصائص للتناسق والهدفية والواقعية والشمولية، هو نظام فعال وكفوء يوافر المعلومات بجودة عالية وفي الوقت والمكان المناسبين لنجاح عملية التفاوض.

ثالثاً- عرض وتحليل ومناقشة علاقات الأثر بين متغيرات نظام المعلومات الادارية و متغير التفاوض للوقوف على معرفة اثر متغيرات نظام المعلومات الادارية في التفاوض، ضمن حدود الدراسة ونتائج الاستبانة ولما له من اهمية كبيرة لنتائج البحث لتحقيق الفرضيات التي حددت فقد استخدم معامل تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression كأسلوب إحصائي معتمد لبيان معنوية ذلك الاثر، وبعد تطبيق هذا الاسلوب الاحصائي حصلنا على النتائج المبينة تفصيلها في الجدول (3) الآتي:



جدول (3)

أثر علاقة متغيرات نظام المعلومات الإدارية في عملية التفاوض

الدالة المعنوية	t		F		R ²	المتغير ورمزه	ت
	المجدولة	المحسوبة	المجدولة	المحسوبة			
دال معنوياً	2.39	3.281	7.077	10.768	** 0.542	X ₁ التناسق	1
دال معنوياً	2.39	2.655	4.001	7.050	* 0.501	X ₂ الهدفية	2
دال معنوياً	2.39	2.691	7.077	7.241	** 0.527	X ₃ الواقعية	3
دال معنوياً	2.39	5.085	7.077	25.859	** 0.553	X ₄ الشمولية	4
دال معنوياً	2.39	5.530	7.077	30.578	** 0.574	كافة متغيرات نظام المعلومات الإدارية X	5

** مستوى المعنوية (0.01)

* مستوى المعنوية (0.05)

- نظام المعلومات الإدارية – التفاوض:

بلغ معامل التحديد (R²) (0.574) وهذا يوضح أن متغيرات نظام المعلومات الإدارية مجتمعة لها أهمية بمقدار تلك النسبة في نجاح عملية التفاوض أي أن (0.574) التي تؤثر في المتغير المعتمد (التفاوض) كانت لمتغيرات نظام المعلومات الإدارية في حين أن نسبة (0.426) للمتغيرات الأخرى التي لم تتناولها الدراسة. ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (30.578) وهي أكبر من قيمة (F) المجدولة. كما أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (5.530) وهي أكبر من قيمة (t) المجدولة، عند مستوى دلالة معنوية (0.01) مما يعكس أهمية معنوية اثر نظام المعلومات الإدارية الفاعل في نجاح عملية التفاوض.

2- المتغيرات الثانوية لنظام المعلومات الإدارية – التفاوض:

تراوحت قيم (R²) للمتغيرات الثانوية لنظام المعلومات الإدارية والمتمثلة بـ التناسق (0.542) والهدفية (0.501) والواقعية (0.527) والشمولية (0.553) وان قيم (F) المحسوبة أكبر من قيم (F) المجدولة وكذلك قيم (t) المحسوبة أكبر من قيم (t) المجدولة وبمستوى دلالة معنوية بلغت (0.01) و (0.05) على التوالي أيضاً.

وهي جميعاً تشير إلى أهمية تأثير المتغيرات المستقلة الثانوية في المتغير المعتمد عملية التفاوض. وهذا يؤكد الأثر الواضح لتلك المتغيرات في نجاح العملية التفاوضية في المنظمات عينة الدراسة، واستناداً إلى نتائج التأثير التي أشير إليها يمكن القول إن الفرضية الرئيسية الثانية قد قبلت والتي مفادها هناك اثر ذو دلالة معنوية بين (نظام المعلومات الإدارية ومتغيراته المتمثلة بـ التناسق، والهدفية، والواقعية والشمولية) وبين عملية التفاوض.



المبحث الرابع- الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا المبحث ابرز الاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال معطيات نتائج الدراسة، فضلا عن التوصيات الضرورية لتطوير العملية التفاوضية وكما يأتي:

أولاً- الاستنتاجات

- 1- تبين ان الشركات التي شملتها الدراسة استعملت نظم المعلومات الادارية لتعزيز عملية التفاوض كأحد الانشطة ذات الاهمية في عملها .
- 2- ان نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة اوضحت اهمية متغيرات الدراسة الاساسية والمتمثلة بنظام المعلومات الادارية و متغيراته وعملية التفاوض .
- 3- تعكس نتائج تحليل علاقات الارتباط وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة معنوية وبمستوى (0,01) بين نظام المعلومات الادارية و متغيراته وبين عملية التفاوض وتتميز هذه العلاقة بكونها حقيقية بفعل ادراك عينة الدراسة لمتغيرات المعلومات الادارية وضرورة الاعتماد عليه في نجاح عملية التفاوض وهو مؤشر حقيقي ناشئ عن اهتمام الشركات المبحوثة بمتغيرات (التناسق، والهدفية، والواقعية، والشمولية) .
- 4- تبين نتائج تحليل الاثر الدور المهم الذي تقوم به نظم المعلومات الادارية و متغيراتها في النشاط التفاوضي، وهذا يعني ان العينة المبحوثة تقدر اهمية تلك المتغيرات لارتقاء بالعملية التفاوضية.

ثانياً- التوصيات

- 1- ضرورة تعزيز الوعي بأهمية استعمال (MIS) وانشاء نظم معلومات متكاملة تعتمد على قواعد بيانات ومعلومات تستند الى تكنولوجيا المعلومات كالحاسبات ونظم الاتصالات الحديثة (الانترنت) مع انشاء هيكلية تنظيمية وادارية لتلك النظم ترتبط بالمستويات الادارية العليا للقيام بدورها الفاعل في الشركات المبحوثة .
- 2- انشاء شبكات حاسوبية داخلية وخارجية تعتمد في تبادل المعلومات وتناقشها على نظم قواعد معلومات برمجية حاسوبية كأنظمة (Microsoft ware , Visual Fox pro, Access, Oracle الحديثة) لتطوير نظم المعلومات الادارية وتوفير معلومات متكاملة عن نشاط عمليات التفاوض في الشركات المبحوثة.
- 3- يجب أن يعتمد بناء وتصميم نشاطات النظم الفرعية والرئيسة لنظم المعلومات الادارية على مدخلات البيئة الخارجية والداخلية، وضرورة تفاعلها باستمرار مع تلك البيئات لتحقيق عمليات تفاوضية ناجحة.
- 4- اعتماد التعليم والتدريب كأساس في عملية تطوير العاملين في (MIS) على تكنولوجيا المعلومات، والذي يوفر البيانات والمعلومات الحقيقية لنشاط العمليات التفاوضية.

المصادر

المصادر العربية

- 1- ابو التمن، عباس غالي، 1989، مهارات التفاوض في الاعمال، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد- الجامعة المستنصرية .
- 2- البياتي، بيداء ستار لفته، 2004، تصميم نظام كمدخل استراتيجي لتطبيقات الحكومة الالكترونية- دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري- البياع، اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد- جامعة بغداد .
- 3- الجنابي، عبد القادر رحومي احمد، 2001، تطوير نظام المعلومات الادارية: حالة دراسية عن نظام معلومات الانتاج للشركة العامة للالبسة الجاهزة ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد .
- 4- الحسيني، راقية جود ناجي، 2007، تصميم وبناء نظام معلومات ادارة الخطر في الشركات الصناعية (شركة الفرات العامة للصناعات الكيماوية في الحلة كنموذج تطبيقي)، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية التقنية الادارية- بغداد- هيئة التعليم التقني.
- 5- الدليمي، مجيد حميد، 2005، اثر المعلومات في استراتيجيات ومهارات التفاوض: دراسة تطبيقية في القطاع التجاري، رسالة ماجستير في الدراسات الاشتراكية غير منشورة، المعهد العالي للدراسات السياسية والدولية- الجامعة المستنصرية .



"دراسة تحليلية في عينة من المنظمات العراقية"

- 6- الطائي، محمد عبد الحسين آل فرج، (2005)، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
- 7- السامرائي والزعبي، ايمان فاضل، هيثم محمد، (2004)، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
- 8- الصيرفي، محمد (2007)، التفاوض، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية- جمهورية مصر العربية.
- 9- العبادي، باسمه عيود مجيد، 2006، أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار: دراسة حالة في المركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية التقنية الإدارية - بغداد - هيئة التعليم التقني.
- 10- العبيدي، بشرى عبد العزيز، 2000، أثر مقومات نظام المعلومات الإدارية في فاعلية النظام : دراسة تحليلية في شركة ذات الصواري العامة للصناعات الكيماوية ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، كلية الدارة والاقتصاد- جامعة بغداد .
- 11- العذاري، نبيل سعدون طه، (2001)، العوامل المؤثرة في نتائج عملية التفاوض، دراسة ميدانية في القطاع التجاري الخاص، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بغداد.
- 12- فانفلت، جيمس، ك، (2001)، 21 يوماً للحصول على القوة والسلطة في تعاملك مع الآخرين، مكتبة جرير، الطبعة الأولى ، بيروت- لبنان.
- 13- فولر، جورج، (2000)، دليل المفاوضات، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، بيروت - لبنان،
- 14- معلا، ناجي، (2000)، التفاوض: الاستراتيجية والاساليب، الطبعة الثانية، عمان - الاردن.
- 15- النجار، فايز جمعة صالح، (2007)، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر، الطبعة الثانية، عمان - الاردن.
- 16- الشрман، زياد محمد، (2004)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (MIS)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الاردن.
- 17- سعيد، قبيس وآخرون 1981، مدخل في نظم المعلومات الإدارية والاقتصادية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل.
- 18- شاهين، شريف كامل 1994، نظم المعلومات الإدارية، طبعة ثانية، دار المريخ - الرياض.
- 19- قنديلجي، والجنابي، عامر ابراهيم، علاء الدين عبد القادر، (2009)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الرابعة، دار المسيرة للنشر والطباعة عمان - الاردن.
- 20- ياسين، سعد غالب، (1998)، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، الطبعة الأولى، عمان - الاردن.
- 21- يونس، فاروق احمد، (2002)، تطور التجارة الالكترونية اليوم وغداً، دراسات اقتصادية، العدد 14، بيت الحكمة، بغداد - العراق.
- 22- حسن، محمد عبد الغني، (1997)، مهارات التفاوض، الطبعة الثانية، مركز تطوير الاداء والتنمية، مصر الجديدة - جمهورية مصر العربية.
- 23- كين، كيفن، (1998)، المفاوضات المثالي، ترجمة حسن محمد وجيه، مكتبة العبيكان، الرياض - المملكة العربية السعودية.
- 24- وجيه، حسن محمد، (1994)، مقدمة في علم التفاوض الاجتماعي والسياسي، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، تشرين الأول.



المصادر الأجنبية

- 1- Adekeye,W.B. & Adeoti, 1997, The Importance of Management Information System .
- 2- Balakrishnan, S., 1993 , Towards Theory of Agenda Setting in Negotiation , Journal of Consumer Research , Vol. 19.
- 3- Byrens, Joseph, F, (1987). Ten Guidelines for effective Negotiating in Business Horizons, vol. 30, No. 3, May- June.
- 4- Davis, G. B & Olson, M.H (1985). Management information system, 2nd ed. Singapore.
- 5- Graham , J.L., Alma T. Mintu , Waymond R., 1994 , Exploration of Negotiation Behaviors in Ten Foreign Cultures , Management Science , Vol. 40 .
- 6- Hoppenbrouwers, S. J. B. A., Proper, H. A., (2003). Concept Evolution in information system evolution, www.rds.syste.info.com/pdf:
- 7- Inria (2005) Logicin formation system, www.inria.fr/recherche/equips/lande.en.html.
- 8- Mansour, A.H. & Watson, H., 1980, The Determinants of Computer Based Information System Performance, Academy of Management Journal, Vol. 23, No.3, pp 13-22.
- 9- O'Brien; James A. (2005). Introduction to information system 12th ed, McGraw-Hill/ Irwin, New York, U.S.A.
- 10- Nierenberg, Juliet & Ross, Irene, S. (2003). The secrets of successful negotiation, Duncan Baird publisher, London.
- 11- Palmius, T; (2006), Defining the "information" part of information system, a Base for simulation. www.iris.infsys/pdf:
- 12- Rivand & Suzanne, 1999, Successful Implementation of End-User Computing, Interfaces, Vol.17, No.3.
- 13- Woords (2006). System concept, lead.on.edu/pdfs/systemconcept.pdf.



"دراسة تحليلية في عينة من المنظمات العراقية"

ملحق (1)

الشركات التي تناولتها الدراسة وعدد استثمارات الاستبانة الموزعة عليها

ت	اسم الشركة	القطاع الذي تنتمي إليه	عدد استثمارات الاستبانة الموزعة عليها
1-	شركة الصناعات الخفيفة	الصناعة	5
2-	شركة الصناعات الكيماوية	الصناعة	5
3-	شركة صناعات الاصباغ الحديثة	الصناعة	5
4-	شركة الامين للتأمين	التأمين	5
5-	شركة دار السلام للتأمين	التأمين	5
6-	الشركة العراقية للنقل البري	الخدمات	5
7-	شركة نقل المنتجات النفطية	الخدمات	5
8-	الشركة العراقية للمنتجات الزراعية	الزراعة	5
9-	الشركة العراقية لانتاج البذور	الزراعة	5
10-	شركة الاستثمارات السياحية	الفنادق والسياحة	5
	المجموع		50

ملحق رقم (2)

يرجى وضع كلمة (صح) في الحقل المناسب:

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	احيانا	لا اتفق	لا اتفق تماما
المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية:						
أولاً: التناسق:						
1	يتصف هيكل النظام بالتناسق لتنفيذ نوع معين من الوظائف.					
2	تتجانس مكونات النظام وانظمته الفرعية لتحقيق اهداف النظام.					
3	تتأثر مكونات النظام وتأخذ شكل ترتيب منسق لتنفيذ نوع معين من الوظائف.					
ثانياً: الهدفية						
1	تؤدي عمليات معالجة المدخلات إلى مخرجات تحقيق اهداف الشركة.					
2	ترابط الاهداف الرئيسية والثانوية في نظام المعلومات الادارية الكفوء والفاعل.					
3	تؤثر اهداف الشركة على العلاقة بين النظام مع البيئة الخارجية المباشرة وغير المباشرة.					
ثالثاً: الواقعية						
1	تسهم واقعية البيانات المستعملة في كفاءة وفاعلية نظام المعلومات الادارية.					
2	تقديم بيانات حقيقية عن موضوع التفاوض يؤدي إلى نجاح العملية التفاوضية.					
3	يجب اعداد قواعد البيانات على اساس واقعية عن الموضوعات التي تتطلب اجراء التفاوض عليها.					
رابعاً: الشمولية						
1	يعد النظام على اساس الاعتمادية والترابط بين مكوناته لضمان فاعليته.					
2	ترتبط مكونات النظام وعناصره بعلاقات منظمة ومحكمة.					
3	يعتبر النظام حصيلة تفاعل بين اجزائه ومكوناته الفرعية.					
المحور الثاني: عملية التفاوض:						
1	تهدف العملية التفاوضية إلى التفاعل بين الأطراف المتنازعة بهدف التوصل إلى اتفاق بشأن القضايا المطروحة بينهما.					
2	تهدف العملية التفاوضية التوصل إلى اتفاق مكتوب أو غير مكتوب بشأن الموضوع محور التفاوض.					
3	المفاوضات عملية تبادلية تقوم على الاخذ والعطاء بين طرفين أو أكثر وعلى التوازن النسبي في قوى اطراف التفاوض للتوصل إلى اتفاق.					
4	العملية التفاوضية، عملية هادفة يسعى اطرافها إلى ادارة وتنظيم الصراع حول موضوع ما.					
5	يعتبر المدير كمتخذ للقرارات عندما يتعامل مع أنظمة المعلومات الادارية بطريقة كفوءة وفعالة لادارة التفاوض.					