جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم التجارية، الإقتصادية و علوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادةماستر أكاديمي

التخصص:تسير إستراتيجي دولي

عنوان المذكرة:

نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية

–دراسة حالة اتصالات الجزائر –وكالة سيدي علي–

من إعداد الطالبة:

–حمدوش آمنة

تحت إشراف الأستاذ:

–ولد محمد عيسى محمد محمود

اعضاء لجنة المناقشة:

–الدكتور:بن يمينة كمال	رئيسا
– الدكتور:ولد محمد محمود عيسى	مقررا
–الدكتور:بوشرف الجيلالي	مناقشا
–أستاذ:معارفية طيب	مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2015

الإهداء

الحمد لله الذي لا يبلغ مدحه المادحون ولا يحصى نعماءه العادون، ولا يؤدي حقه المجتهدون، نحمده حمدا طبيا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، و نصلي و نسلم على سيد الرسل الذي خص بكمال الفصاحة بين البدو و الحضر و انطق بجوامع الكلم فاعجز البلغاء صلى الله عليه و على آله و أصحابه الأخيار و نسلم تسليما كثيرا إلى يوم الدين.

أنه لمن دواعي السعادة و الاعتزاز أن أضع بين أيديكم هذا العمل الخاص بمذكرة التخرج، و الذي يعد ثمرة مسيرة حياتي التعليمية الحالفة بالاجتهاد و المثابرة من اجل طلب العلم لارتقاء في مصاف المجتهدين، و يرجع الفضل إلى الأساتذة الأفاضل المحترمين الذين سهروا على إعدادي لأكون نموذجا في الاقتداء فهم طريق المستقبل لأكون خير خلق لخير سلف، و بالموازاة لا أنسى فردوس روحي ونبراس طريقي اللذان بهما أخطو خطواتي الأولى وإلى طريق النجاح و السعادة ، أولى من نطق بهما لساني أمي الحنونة و أبي العزيز، الذين ساهما في تربيتي و تقديم المساعدة المادية و المعنوية لتهيئتي لدخول عالم المعرفة من بابه الواسع و افنيا حياتهما من اجل توفير حاجياتي الدراسية، اطلب من الله عز و جل إن يسدد خطايا و العون لمواصلة مساري الدراسي.

أهدي ثمرة أتعابي إلى إخوتي و أختي وإلى كل أسرة حمدوش و إلى صديقاتي كلثوم و خديجة وإلى كل من يعرفني من بعيد وقريب.

شكر وتقدير

نشكر الله و نحمده حمدا كثيرا يليق بعظيم سلطانه، فهو الذي أعاننا بالعلم و زيننا بالعقل و أكرمنا بالتقوى و بعث الإرادة والعزم على أن نتم هذا العمل المواضع.

كما لا يسعني إلا التقدم بالشكر الجزيل إلى:

الأستاذ المحترم ولد محمد عيسى محمد محمود و الذي كان نعم المأطر لهذه المذكرة و كل أساتذتي من الابتدائي إلى الجامعي و الذين كانوا سببا في تكويني كما لا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر إلى أسرة اتصالات الجزائر و إلى كل من ساعدني من قريب و من بعيد.

الفهـــــرس

المقدمة .....أ- هـ
الفصل الأول:ماهية المؤسسة وعموميات حول النظام والمعلومة
مقدمة الفصل الأول.....02
المبحث الأول:مدخل إلى المؤسسة.....03
المطلب الأول: ماهية المؤسسة.....03
المطلب الثاني:. نشأة وتطور المؤسسة.....04
المطلب الثالث:. أهداف ووظائف المؤسسة.....06
المطلب الرابع:أشكال المؤسسة و مستوياتها.....09
المبحث الثاني:أساسيات حول النظام و المعلومة.....11
المطلب الأول:ماهية النظام.....11
المطلب الثاني:المميزات الأساسية للنظام.....12
المطلب الثالث: تعريف المعلومة.....13
المطلب الرابع:مصادر وخصائص المعلومة.....19
خاتمة الفصل الأول.....24
الفصل الثاني: نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة
مقدمة الفصل الثاني.....26
المبحث الأول:نظام المعلومات.....27
المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات.....27
المطلب الثاني:أنواع نظام المعلومات.....32
المطلب الثالث: وظائف و أبعاد نظام المعلومات.....46
المطلب الرابع: أهمية نظم المعلومات وأهدافه.....48
المبحث الثاني:نظام المعلومات في المؤسسة.....49
المطلب الأول:دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.....49
المطلب الثاني:أثار تكنولوجيا المعلومات.....53
المطلب الثالث: أسباب نجاح و فشل نظام المعلومات في المؤسسة.....54
المطلب الرابع: التحديات التي تواجه نظام المعلومات.....56
خاتمة الفصل الثاني.....58
الفصل الثالث:دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر.....

الفهـــــرس

مقدمة الفصل الثالث:.....60
المبحث الأول:تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر.....61
المطلب الأول:لمحة عن المؤسسة.....61
المطلب الثاني: مهام ودور مؤسسة اتصالات الجزائر.....62
المطلب الثالث:أهداف المؤسسة.....63
المطلب الرابع:مشاكل اتصالات الجزائر.....63.
المبحث الثاني: الدراسة التحليلية لنتائج الاستبيان.....64
المطلب الأول: عرض المعلومات الشخصية لعينة الدراسة.....64
المطلب الثاني: طبيعة المعلومات و مصادرها.....71
المطلب الثالث: معرفة واقع نظام المعلومات في المؤسسة.....78
خاتمة الفصل الثالث.....82
الخاتمة.....84
قائمة المراجع
الملاحق

فهرس قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	أمثلة لتطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية.	39
2-2	الفرق بين نظام المعلومات المالية والمحاسبية	44
1-3	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	64
2-3	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.	65
3-3	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	66
4-3	توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة.	67
5-3	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.	68
6-3	توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التكوينية.	69
7-3	توزيع عينة الدراسة حسب مدى الاستفادة من الدورات التكوينية التي تنظمها المؤسسة.	70
8-3	طبيعة المعلومات الضرورية للقيام بالمهام في المؤسسة.	71
9-3	يبين مهام الأفراد العينة على مستوى المصلحة.	71
10-3	إجابات الأفراد حول مكان البحث عن المعلومة.	72
11-3	يبين إجابات الأفراد حول نوع المعلومات التي يتم البحث عنها.	72
12-3	يبين إجابات الأفراد حول حماية المعلومة .	73
13-3	إجابات أفراد العينة حول طرق تخزين المعلومات.	74
14-3	إجابات أفراد حول بث المعلومة.	74
15-3	نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع وتخزين وبث المعلومة.	75

16-3	مراعاة نظام المعلومات في أداء الخدمات.	76
17-3	تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة.	77
18-3	يبين إجابات الأفراد على العمل على إيصال المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.	78
19-3	التحديث المستمر للمعلومات والبيانات.	79
20-3	يوضح اعتماد نظام المعلومات على نظم مساعدة.	80
21-3	يوضح إجابات الأفراد عن مساهمة نظام المعلومات في الحد من الأخطاء.	81

فهرس قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	مكونات النظام	12
2-1	دورة حياة البيانات	15
3-1	أنواع المعلومات حسب المستويات الإدارية	17
4-1	الخصائص المحددة لملائمة المعلومات	21
5-1	العلاقة بين البيانات والمعلومات	23
1-2	نموذج مبسط لنظام المعلومات	28
2-2	نموذج عام لنظام المعلومات	29
3-2	عناصر نظام المعلومات	31
4-2	نموذج نظم المعلومات الإدارية.	33
5-2	هيكل نظام المعلومات التسويقية	35
6-2	الأنظمة الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية	38
7-2	دور نظام المعلومات المالية في تعزيز نجاح المؤسسة	41
8-2	مكونات نظام المعلومات المحاسبية	43
9-2	مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات	51
10-2	أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات	53
1-3	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	62
2-3	إجابات أفراد العينة حسب الجنس	65
3-3	إجابات أفراد العينة حسب السن	66
4-3	إجابات أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	67
5-3	يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الوظيفة	68
6-3	يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الخبرة	69
7-3	إجابات أفراد العينة حول عدد الدورات التدريبية	70
8-3	إجابات الأفراد العينة حول حماية المعلومة	73
9-3	إجابات أفراد العينة حول طريقة إيصال المعلومة.	75
10-3	يبين نظام المعلومات مجموعة من الإجراءات التي	76

	يتم من خلالها تجميع وتخزين وبث المعلومة.	
11-3	يوضح مراعاة نظام المعلومات في أداء الخدمات.	77
12-3	يبين تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة.	78
13-3	العمل على إيصال المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.	79
14-3	يبين إجابات الأفراد على التحديث المستمر للمعلومات والبيانات.	79
15-3	اعتماد نظام المعلومات على نظم مساعدة.	80
16-3	يبين إجابات الأفراد عن مساهمة نظام المعلومات في الحد من الأخطاء.	81

الفهـــــرس

الفهـــــرس

إننا نعيش في عصر المعلومات،عصر أصبحت المعلومات فيه سلعة تباع وتشترى،بل صناعة تتضمن العديد من الأنشطة المتكاملة ذات طبيعة عالية المرونة والتي تزداد تنوعا و امتدادا إلى مجالات وأنشطة جديدة،ومن هنا أصبح نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات فهو يعتبر عنصرا حيوي إذا على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية والإستراتيجية وحصولها على ميزة تنافسية بين نظيراتها من المؤسسة الأخرى.

وفي هذا الصدد احتل نظام المعلومات مكانة هامة في المؤسسات الاقتصادية لما له من دور فعال في ترشيد القرارات المتخذة والتي تتعلق ببقاء والاستمرارية.

وهذا الوضع فرض على المؤسسة تحديات جديدة تختلف شكلا ومحتوى من الفترات السابقة،وتزداد شدة هذه التحديات عن الدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة للتأخيرات المسجلة في الميدان لمعلوماتي عموما،ونظام المعلومات موضوع البحث خصوصا،لكن هذا لا يعني إن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذه الأنظمة خاصة في عالم الأعمال ،فالعالم اليوم وبفضل التسهيلات والمزايا التي منحتها هذه الأنظمة أصبح يشبه قرية صغيرة.

إذن فالمؤسسة الجزائرية مطالبة من جهتها بمسايرة هذه التطورات والتأقلم معها لكسب تحديات العصر وهذا لا يأتي إلا بتوفر بنية تحتية قوية تسمح باستعمال التطورات الحاصلة في هذا المجال، بحيث تكون قادرة على الأخذ بذمام هذا الوضع الجديد للبقاء والتفوق في عصرنا الحالي.

وفي إطار هذه المستجدات التي يطفو عليها جانب لمعلوماتي جاء عملي هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثها النظام المعلومات في تسير المؤسسات، وبهذا تمحورت إشكالية الموضوع حول السؤال الجوهري التالي:

ما هو دور نظم المعلومات في تسيير المؤسسة؟

والإحاطة والإلمام بهذا الإشكال نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

*ماذا نقصد بنظام المعلومات وما هي مجالات استخدامه؟

*ما مدى تطبيق نظام المعلومات داخل المؤسسة؟

*كيف هو واقع استخدام نظام المعلومات في المؤسسة الجزائرية؟

وللإجابة على الإشكالية السابقة تم اعتماد الفرضيات التالية:

1-نظام المعلومات مورد إستراتيجي للمؤسسة.

2- نظم المعلومات تلعب دور المحرك الرئيسي لنمو وتطور الاقتصاد العلمي.

3- ارتفاع كلفة إنشاء البني التحتية لطرق المعلومات فائقة السرعة،وهذا ما تعجز المؤسسات الجزائرية على تحقيقه.

أهمية البحث:

-يستمد هذا البحث أهميته من حداثة موضوع نظام المعلومات، كما يستمد أهميته أيضا من خلال تسليط الضوء على مدى قدرة نظام المعلومات على دعم المؤسسات.

-كما تمكن أهمية الدراسة في الحاجة المتزايدة لتطبيق وتبني نظام يسهر على الحفاظ مكانة المؤسسة ويساهم في تنافسيتها في وقت أصبح يعرف منافسة شديدة على جميع الأصعدة وعلى المستويين المحلي والعالمي .

-يعد هذا البحث مساهمة متواضعة وبسيطة وتكملة للبحوث التي أنجزت في المجال.

دوافع البحث:

لا يخلو أي موضوع بحث من دوافع تثير رغبة الباحث تجعله يتمسك بموضوع بحثه موضوعية كانت أو ذاتية، وعليه فاختيار الموضوع ليس وليد الصدفة، ويمكن إيجاز هذه الدوافع فيما يلي:

الدوافع الذاتية: و تتمثل في الرغبة في معالجة مثل هذه المواضيع.

الدوافع الموضوعية:

-تأتي هذه الدراسة لتجيب عن مجوعة من التساؤلات متعلقة أساسا بموضوع نظام المعلومات ودورها في تسيير المؤسسة على وجه التحديد.

-إن تأكيد دور وأهمية نظام المعلومات في تسيير المؤسسة يحتاج لعناية خاصة من طرف الباحثين لتقديم الدراسات العلمية المتخصصة و الأكاديمية،في هذا المجال الحساس وعليه سيتم الخوض في شقه النظري من خلال معرفة دور نظام المعلومات في تسيير المؤسسة بشكل مبسط،وشق عملي اهتم بتنزيل الدراسة النظرية على الواقع الاقتصادي في الجزائر من خلال تناول دور وأهمية نظام المعلومات في مؤسسة **اتصالات الجزائر** وعليه فإن هذه الدراسة جاءت لإثراء الساحة البحثية عموما والمكتبة الجزائرية خصوصا.إذن الدوافع الموضوعية تتمثل في كون الدراسة موضوع الساعة.

أهداف البحث:

تعد أسباب دراسة أي موضوع الوصول إلى أهداف معينة، وبصفة عامة تتلخص أهداف الموضوع محل الدراسة في العناصر التالية:

-تسليط الضوء على مدلول نظام المعلومات ؛

-التعرف على أهم المصطلحات الحديثة المرتبطة بالموضوع؛

-التعرف على الطرائق المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة للمؤسسة.

منهج البحث:

حاولنا أن نسلك في هذا البحث أسلوب البحث العلمي من أجل الوصول إلى الإجابة على الإشكالية الأساسية التي يطرحها الموضوع، واعتمدنا لهذا السبيل أسلوب الوصف والتحليل، حيث قمنا بالمزج بين المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها واستخلاص مختلف النتائج.

صعوبات والعوائق:

إن العقبات الأساسية التي واجهتنا وقت إنجاز البحث تمحور معظمها حول النقاط التالية:

-غياب شبه كلي للدراسات الميدانية التي توضح مدى دور نظام المعلومات في تسيير المؤسسة، حيث انحصرت أغلب البحوث المقدمة بشأن الموضوع بدراسة شق دون آخر حيث تناول بعضها واقع النظام في المؤسسات الجزائرية وبعضها ربط دراستها بالميزة التنافسية؛

-قلة الدراسات الأكاديمية المتخصصة التي تناولت موضوع الدراسة خاصة تلك المتعلقة بحال المؤسسة الجزائرية مما يسهل على الباحثين في هذا الشأن الاسترشاد بها

- عدم وجود أجنحة خاصة في مكتباتنا تهتم بالموضوع وربطه بمجال المنافسة بين المؤسسات

- صعوبة إجراء الدراسة الميدانية.

خطة وهيكلة البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، فقد جاءت الدراسة في فصلين مع مقدمة وخاتمة، وهذه الفصول هي:

الفصل الأول: نتناول فيه ماهية المؤسسة وعموميات حول النظام والمعلومة تضمن مبحثين المبحث الأول مدخل إلى المؤسسة والمبحث الثاني عموميات حول النظام و المعلومة.

الفصل الثاني:ونتطرق فيه إلى نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة محتويا على مبحثين تضمن المبحث الأول على نظام المعلومات، في حين تناول المبحث الثاني دور نظام المعلومات في المؤسسة.

وأخيرا خصصنا الفصل الثالث للدراسة التطبيقية والتي تناولت بالبحث والتحليل دور وأثر نظام المعلومات في مؤسسة **اتصالات الجزائر**، حيث تم التطرق في المبحث الأول التعريف بالمؤسسة ،وأما المبحث الثاني فقد تناول الدراسة التحليلية لنتائج الاستبيان.

ونشير في الأخير أن كل فصل سيكون مسبوقا بتمهيد ومختوما بخلاصة.

والله ولي التوفيق.

تمهيد:

إن الطريق نحو التنمية الاقتصادية يمر حتما على المؤسسة ويرتكز على التحكم في كفاءتها الإنتاجية، لذلك وجب على إدارتها أن تبحث في العمق من طريق أساليب حديثة في تسيير وظائفها لتحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها البشرية والمادية وإقامة علاقات جيدة بينها وبين العمال وشركائهم، ونظرا لكل هذا فقد وجدت المؤسسات نفسها ملزمة بإنشاء مراكز الرصد لنظام المعلومات حيث أخذت المعلومات دورا أكثر عمقا وشمولية واكتسبت بفعل دلك قدرا يفوق كثيرا ما كانت تمثله من أهمية في السابق،حيث أصبحت أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشكيل الحاضر ورسم صورة للمستقبل،لذلك فإن وجود نظام معلوماتي يعتبر من بين خصائص المؤسسة العصرية التي أصبحت مطالبة اليوم بتوقع التهديدات والفرص وتقليل حالة المخاطرة وضمان حماية المعلومات والمحافظة على عدم تماثل المعلومات كما أصبحت معنية بممارسة التأثير على المحيط من خلال الضغوط المعلوماتية و الخروج من دائرة المتعامل السلبي و التابع الكلي لتغيرات السوق، وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

-المبحث الأول: مدخل إلى المؤسسة؛

-المبحث الثاني: أساسيات حول النظام والمعلومة.

المبحث الأول: مدخل إلى المؤسسة.

لقد شغلت المؤسسة حيزا معتبرا في كتابات وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم الإيدلوجية لدى المهتمين بالإدارة والتسيير، باعتبار النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع ومصدر إنتاج القيمة للحفاظ عليها، وتنمية وتطور أي مجتمع.

المطلب الأول:ماهية المؤسسة

أولا:تعريف المؤسسة:

لقد اختلفت أراء الاقتصاديين حول تعريف المؤسسة بحيث كل منها يرتكز على جانب من جوانبها،أو العناصر المكونة لها وطبيعة نشاطها وسوف نوضح هذا في جملة من التعاريف التالية:

"المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين'الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم نتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح[1] ."

تعرف المؤسسة أيضا على أنها"الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي[2] ."

هي أيضا "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين تدمج فيه عدة عوامل إنتاج بهدف الإنتاج'تبادل السلع والخدمات أو هيكلها مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة ضمن شروط اقتصادية تختلف بإختلاف الحيز المكاني والزماني وتبعا الحجم ونوع النشاط[3] ."

أيضا"المؤسسة هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا،هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤليات" [4]

ثانيا _ خصائص المؤسسة :[5]

تتصف المؤسسة بعدة خصائص نذكر منها:

---

[1] سمير أحمد عسكر **"مدخل إدارة الأعمال"** دار النهضة العربية، مصر،1984، ص10.

[2] عمر صخري"**إقتصاد المؤسسة**"ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر 1993، ص24.

[3] ناصر دادي عدون"**إقتصاد المؤسسة**"دار المحمدية العامة،الجزائر،1998،ص10.

[4] إسماعيل عرباجي"**إقتصاد المؤسسة،أهمية التنظيم ديناميكية الهياكل**"،الطبعة2،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،1996،ص13.

[5] عبد الرزاق بن حبيب"**إقتصاد المؤسسة**"، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2002،ص30.

1- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث الحقوق والصلاحيات والواجبات والمسؤوليات،إذن المؤسسة شخص معنوي له حقوق ووجبات مثل الشخص الطبيعي.

2- القدرة على أداء الوظيفة التي أسست من أجلها.

3- التحديد الواضح للأهداف والبرامج وأساليب العمل

4- يجب على المؤسسة أن تكون مواتية للبيئة التي توجد فيها.

5- التكامل على المستوى الوطني

6- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية،وقادرة على التكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.

7- يجب أن تشمل اصطلاح المؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفائتها [1]

المطلب الثاني: نشأة وتطور المؤسسة

إن المؤسسات الاقتصادية المختلفة التي نراها في الواقع لم تظهر بأشكالها الحالية من أول مرة بل كان ذلك لعدة تغيرات وتطورات متواصلة و متوازية مع التطورات التي شهدتها النظم الاقتصادية و الاجتماعية و الحضارات البشرية منذ أن تمكن الإنسان من الاستقرار و تحضير حاجاته و نظرا لما للمؤسسة من أهمية و دور في النشاط الاقتصادي للمجتمعات فإنه يجدر بنا الإطلاع على تطوراتها ضمن المجتمع إبتداءا من الإنتاج الأسري البسيط لغاية ظهور التكتلات و الشركات المتعددة الجنسيات.

1) الإنتاج الأسري البسيط :

لقد إعتبر الإنسان زراعة الأرض و تربية المواشي من أهم النشاطات و أهم موارد حياته و ذلك لتلبية حاجاته الأساسية و المتمثلة في المأكل و الملبس و المشرب و قد استعمل بعض الأدوات البسيطة و التي يقوم بنحتها و تحضيرها كبار الأسر، وكان هذا النشاط يتم داخل الأسر و في الحقول أو المدن ، كما أن التجارة لم تعرف آنذاك ، حيث كانت المنتجات اليدوية تصنع وفق طلبات معينة من أفراد المجتمعات و عادة تتم المبادلة بالمقايضة بين الأسر التي تصنع وفق طلبات المجتمع .

[1] عبد الناصر بن عدود، مرجع سابق، ص30.

وأهم الحرف اليدوية التي كانت سائدة في تلك الأزمنة النجارة،الحدادة،الدباغة،و صناعة المنتجات الجلدية كانعال و السروج ،وكذلك الغزل و النسيج و صناعة السلاسل .

2) ظهور الوحدات الحرفية:

بعد أن تهيأت الظروف المتمثلة في تكوين تجمعات حضرية و ارتفاع الطلب نوعا ما على المتوجات الحرفية من ملابس و أدوات إنتاج و لوازم مختلفة بالإضافة إلى ظهور و للأول مرة عمال بدون عمل أو بأعمال مستقلة في منازلهم كل هذا أدى إلى تكوين محلات أو ورشات يتجمع فيها أصحاب الحرف المتشابهة من أجل إنتاج أشياء معينة تحت إشراف كبيرهم أو أقدمهم في الحرفة ، على شكل أسري يغيب فيه الاستغلال أو القسوة و هكذا فقد وجدت عدة ورشات حرفية للتاجرين،النحاسين،الحدادين..الخ.

3) النظام المنزلي للحرف :

أدى ظهور طبقة التجار و الرأسماليين إلى استعمالهم لعدة طرق من أجل الحصول على المنتجات و بيعها في ظروف مرضية ومن الطرق المستعملة بإضافة إلى التعامل على المجموعات الحرفية ، الاتصال بالأسر في المنازل و تمويلهم بالمواد من أجل إنتاجهم لسلعة معينة و غالبا كانت عملية الإنتاج المنزلية مرحلة من مراحل إنتاج السلعة و قد وجد التجار سوق العمل خاصة في الأسر الريفية التي كانت على استعداد لزيادة دخلها بواسطة احتراف حرفة أخرى إلى جانب الزراعة ، يمكنها من تغطية حاجاتها المتزايدة .و هكذا أصبح هناك و لأول مرة عمال حرفيون في المنازل لا يملكون سوى قوة عملهم و ممولون من طرف تجار أصحاب رؤوس أموال و كل منها مرتبط بالآخر ارتباطا نفعيا

4) ظهور المانيفاكتورةManufacture:

إن تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج الحرفي نظرا لتطور الأذواق و المستوى الحضاري من جهة و ارتفاع عدد السكان من جهة أخرى و كذلك ظهور الاكتشافات الجغرافية ، أدت إلى إثراء طبقة التجار الرأسماليين الذين امتلكوا أدوات إنتاج يدوية فعملوا على إيجارها إلى أشخاص وأسر داخل المنازل من أجل القيام بإنتاج طلباتهم التي كانوا يطالبون بتنفيذها في أوقات و بمواصفات مناسبة و في وقت لاحق استطاع هؤلاء التجار أن يقوموا بجمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد من أجل أن يتمكنوا من مراقبتهم بشكل أكبر وأن يستعملوا وسائل إنتاجهم بشكل أكثر استغلالا و هكذا ظهرت المصانع في شكلها الأول Manufacture و التي تتكون من أدوات بدائية يشتغل عليها العمال بأيديهم و تخضع لتنظيم يختلف عن تنظيم الوحدات الحرفية السابقة إذ أصبح فيها

صاحب المحل و الأدوات هو المشرف على عملية الإنتاج من بدايتها إلى نهايتها و قد كانت المانيفاكتورة تعبر عن منعرج حاسم في تاريخ المؤسسة الاقتصادية حيث تعتبر شكل الإنتاج اليدوي الذي تولدت عنه المؤسسة الرأسمالية فيما بعد .

5) المؤسسة الصناعية الآلية :

بعد أن توفرت الأسباب من اكتشاف عملية موجهة نحو الإنتاج الصناعي و اتساع السوق أكثر فأكثر، و لعب الجهاز المصرفي دورا هاما في التطور الاقتصادي ،ظهرت المؤسسات الآلية الأولى التي كانت فيها وسائل العمل الآلية بعد أن كانت في المانيفاكتورة يدوية،و حسب تعريفات بعض الاقتصاديين فإن الآلة آنذاك لم تكن سوى جهاز مكون من مجموعة من الأجزاء كانت ذات شكل يدوي و عند آخرين فإن الأدوات في الحرف كانت تستعمل طاقة محركة يدوية في حين أن الآلة هي أداة تستعمل طاقة محركة حيوانيا أو مائيا أو من الريح...الخ .

ويرجع الاقتصاديين ظهور أول الو رشات أو المؤسسات الرأسمالية إلى بداية القرن الثامن عشر أي بظهور الثورة الصناعية التي تكمن نتائجها بظهور المؤسسات الكبرى المشغلة لعدد كبير من العمال و كذا بروز تقسيم العمل وتجدر الإشارة أن ظهور الو رشات الأكثر تطورا كان في إنجلترا على يد "أركوريخ" في ميدان النسيج .

6) التكتلات و الشركات متعددة الجنسيات:

مع التطور الذي شهده الاقتصاد الرأسمالي كانت هناك ضرورة للمؤسسات لإتباع عدة إستراتيجيات تكتمل فيما بينها (التكتل الاقتصادي) وكذا الدخول إلى الأسواق الخارجية ليس في صورة موزعة للسلع و الخدمات فقط بل أيضا كمنتج في أكثر من بلد خارجي و هي ما يدعى الشركات متعددة الجنسيات.

المطلب الثالث:أهداف و وظائف المؤسسة .

أولا: أهداف المؤسسة

يمكن تلخيص أهداف المؤسسة في النقاط التالية:

1- الأهداف الاقتصادية:

1-1:تحقيق الربح :[1]يعتبر تحقيق الربح المبرر الأساسي لوجود المؤسسة لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسيع قدراتها الإنتاجية و تطويرها أو على الأقل الحفاظ عليها و بالتالي الصمود أمام المنافسة المؤسسات الأخرى و الاستمرار في الوجود.

[1] ناصر دادي عدون،المرجع السابق،ص ص17،18.

2-1 عقلنة الإنتاج: أي استعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجياتها من خلال التخطيط المحكم و الدقيق للإنتاج و التوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط و البرنامج وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية و المالية و الإفلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء استعمال عوامل الإنتاج.

3-1تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع: وهذا من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات المتزايدة،ويجب أن يحقق الإنتاج مايلي:[1]

-مستوى عالي من المرونة؛

-أن يتم الإنتاج في وقته المحدد دون تقديم أو تأخير؛

-أن يتم تسليمه لطالبيه في الوقت المحدد.

2 - الأهداف الاجتماعية:من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها هي:

2-1:ضمان مستوى مقبول من الأجور:يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها، حيث يتقاضون أجورا مقابل عملهم بها، ويعتبر هذا مقابل حقا مضمون قنونا وشرعا وعرفا،إذ يعتبر العمال العنصر الحيوي و الحي في المؤسسة.

2-2:تحسين مستوى معيشة العمال: إن التطور السريع الذي شهادته المجتمعات في المجال التكنولوجي يجعل العمال أكثر حاجة إلى تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور متوجات جديدة بإضافة إلى التطور الحضاري لهم.

2-3توفير تأمينات و مرافق للعمال: تعمل المؤسسات على توفير التأمينات مثل التأمين الصحي و التأمين ضد حوادث العمل و كذلك التقاعد...الخ. [2]

2-4تأهيل العمال:حيث يتم تدريب و تطوير العاملين و رفع مستويات مهارتهم المهنية، وهذا عن طريق إخضاع العمال إلى دوارات التدريب والتكوين من أجل رفع مستوى المهني ، والتخصص حسب القدرة المهنية للعمال.

3-الأهداف التكنولوجية: من بين الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة هي:

3-1البحث والتنمية: حيث مع تطور المؤسسات عملت على توفير إدارة أو مصلحة بعملية تطوير الوسائل و الطرق الإنتاجية علميا، وترصد لهذه العملية مبالغ قد تزداد أهمية لتصل إلى نسبة عالية من الأرباح،ويمثل هذا البحث نسبا عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة، وخاصة في السنوات الأخيرة،إذ تتنافس المؤسسات فيما

[1] عليوات سالمة، شلوش فاطمة،"**نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة**" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير ، إدارة أعمال الإستراتيجية ،كلية العلوم التسيير ، جامعة البويرة ،الجزائر،2015/2014 ، ص43.

[2] ناصر دادي عدون،مرجع سابق،ص19.

بينها على الوصول إلى أحسن طريقة إنتاجية وأحسن وسيلة، تؤدي التأثير على الإنتاج ورفع المردودية الإنتاجية للمؤسسة .

ثانيا:وظائف المؤسسة: للمؤسسة عدة وظائف تمكنها من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي:

1-الوظيفة المالية: تعتبر الوظيفة المالية من أهم وظائف المؤسسة، فالمؤسسة لا تقوم بنشاطها الإنتاجي و التسويقي..دون توافر الأموال اللازمة لتمويل أوجه النشاط المختلفة وأوجه الإنفاق.

وتعرف الوظيفة المالية على أنها مجموعة من المهام والعمليات، التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة، بعد تحديد الحاجات التي تريدها من الأموال من خلال برامجها وخططها الاستثمارية.[1]

2- وظيفة التموين: التموين كمجموعة من المهام و العمليات، يعني العمل على توفير مختلف عناصر المخزون المحصل عليها من خارج المؤسسة، بكميات وتكاليف و نوعيات مناسبة طبقا لبرامج وخطط المؤسسة.[2]

من هذا التعريف يتضح لنا أن وظيفة التموين تنقسم إلى مهمتين فرعيتين: مهمة التخزين و مهمة الشراء.

أ- مهمة الشراء: هي مجموعة من الأنشطة التي تختص بتوفير مستلزمات النشاط من خارج المؤسسة بالكمية والجودة والأسعار المناسبة.[3]

ب- مهمة التخزين: هي مجموعة من الإجراءات و الأعمال التي تقوم بها المؤسسة على أساس أنظمة محكمة، ووفق صيغ معينة وعبر أجهزة مختصة،لتأمين الإمداد المستمر بالمستلزمات السلعية لعمليات التشغيل في الزمن المحدد بالكميات والنوعية المطلوبتين.[4]

3- وظيفة الإنتاج : يعتبر الإنتاج الوظيفة الأساسية للمؤسسات الإنتاجية فهو المبرر لوجودها و الحافز على استمرارها وبقاءها كون الإنتاج يرتبط بإشباع الحاجات الإنسانية بالتالي فإنه يستمر ما دامت الحاجة الإنسانية قائمة. ويمكن تعريفها بأنها"عملية الإنتاج المنفعة أو المنافع التي يقام العمل من أجل خلقها و بيعها كوسيلة لتحقيق الربح".[5]

---

[1] ناصر دادي عدون ،مرجع سابق،ص 263.

[2] المرجع نفسه، ص 294.

[3] علي الشرقاوي ،"**المشتريات وإدارة المخازن**"،الدار الجامعية ، بيروت،1995،ص 20.

[4] أحمد الطرطار،"**الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية للمؤسسة**"،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص 75.

[5] سعاد نائف البرنوطي،"**إدارة الأعمال**"، دار وائل للنشر، عمان ،الأردن، 2005، ص 226.

4- وظيفة التسويق: يعد التسويق من المفاهيم التي استقطبت انتباه واهتمام العديد من الاقتصاديين و الباحثين خلال العقود الأربعة الأخيرة وتركز هذا اهتمام حول كيفية تعريف مفهوم التسويق.

ويعرف التسويق على أنه مجموع العمليات و المجهودات التي تبذلها المؤسسة من أجل معرفة أكثر لمتطلبات السوق وما يجب إنجازه في مجال مواصفات المنتوج الشكلية و التقنية حتى تستجيب أكثر لهذه المتطلبات من جهة، و كل مايبذل من جهود في عملية الترويج و توفير المنتوج للمستهلك في الوقت المناسب و بالطريقة الملائمة حتى تبيع أكبر كمية ممكنة منه بأسعار ملائمة تحقق أكثر أرباحا لها.[1]

5- وظيفة الموارد البشرية: تحتل وظيفة الموارد البشرية مكانة هامة في المؤسسة، فهذه الأخيرة لها أموال، زبائن، تكنولوجيا، أسواق... و لتشغيل كل هذا فهي بحاجة إلى محرك أساسي و هو الأفراد.

وتعرف وظيفة الموارد البشرية على أنها مجموعة النشاطات المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية،و تطويرها و تحفيزها و الحفاظ عليها، بما يمكن من تحقيق الأهداف بأعلى مستويات الكفاءة و الفعالية.[2]

المطلب الرابع: أشكال المؤسسة و مستوياتها.

أولا:أشكال المؤسسة[3]

هناك عدة أشكال للمؤسسة وهذا تبعا للمعايير المأخوذ بها نذكر منها:

حسب طبيعة الملكية:

*المؤسسات الخاصة:وهي المؤسسة التي تعود ملكياتها للفرد أو مجموعة أفراد.

*المؤسسات المختلطة:وهي المؤسسة التي تشترك ملكيتها بين القطاع الخاص والقطاع العام.

*المؤسسات العامة:وهي التي تعود ملكياتها للدولة أو الجهات المحلية (البلديات'الدوائر'والولايات).

حسب طبيعة النشاط الإقتصادي:

*المؤسسات الصناعية:ذات طابع إنتاجي،حيث تختص في صناعة السلع المختلفة سواء تلك التي تندرج في إطار الصناعة الثقيلة كالحديد والصلب أو الصناعات الخفيفة كالنسيج.

[1] ناصر دادي عدون،**مرجع سابق**، ص 327.

[2] جمال الدين محمد المرسى،"**الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية**"، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2003، ص 36.

[3] عبد العزيز سحا،"**أصول الإدارة العامة**"، منشأ المعارف الإسكندرية، 1993، ص،ص 30-31.

*المؤسسات الفلاحية:التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض،وتقوم هذه المؤسسة بتقديم ثلاثة أنواع من الإنتاج:النباتي،الحيواني، الإنتاج السمكي.

*المؤسسات التجارية:وهي التي تهتم بالنشاط التجاري الذي يتم بعملية البيع والشراء سواء للمؤسسة الخاصة أو العامة.

*المؤسسات المالية:وهي التي تقوم بنشاطات المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي.

*المؤسسات الخدماتية:المؤسسات التي تقدم خدمات كالنقل، البريد والمواصلات، السياحة،الملاحة .

ثانيا:مستويات المؤسسة.[1]

يختلف عدد مستويات المؤسسة حسب الأنظمة التي تتفرع إليها وحسب أهداف التحليل ويمكن أن تتوزع إلى أربعة مستويات كالتالي :

1- مستوى الاستغلال:دوره ضمان استعمال مستمر لعوامل نظام المادي،لتحقيق المهام الموكلة إليه من المستوى الأعلى أو التسيير في إطار أهداف الاستغلال يجب أن يتكيف مع السياق و يصحح الانحرافات المؤقتة،ويعمل نظام الاستغلال حسب الوقت الحقيقي،أي في نفس الوتيرة للظاهرة الإنتاجية والتجارية التي يقوم بمرقبتها.

2- مستوى التسيير:دوره يتمثل في التسيير تحديد الإجراءات المطلوب تنفيذها في مستوى الاستغلال والتي تكون مناسبة لوسائله ثم مرقبتها في التنفيذ وعند ظهور عوامل غير مأخوذة في الحساب تؤثر على نشاط الاستغلال الذي لا يملك إمكانيات لإعادة الحركة في أصلها،يتدخل نظام التسيير.

3- مستوى الإدارة:في هذا المستوى يتم تحديد أهداف طويلة الأجل،تغيير الهياكل،اتخاذ القرارات،الإستثمار،من جهة أخرى إعادة النظر في نظام الاستغلال في حالة الحاجة إلى ذلك.

4- مستوى التحول:وهو اعلى مستوى ويعمل على الربط بين المؤسسة ومحيطها ويستقر فيه حتى وجود المؤسسة وتحولاتها السياسية،اندماج،احتواء،تطور،توسع واحتفاء و هذا يعني حماية المؤسسة ضد اضطرابات الاقتصادية بتحويلها جذريا عند الحاجة.

[1] ناصر دادي عدون،**مرجع سابق**،ص، ص54-57.

المبحث الثاني:أساسيات حول النظام والمعلومة.

تعد المعلومات العنصر الأساس في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة، ولها أهمية كبيرة في عملية الاتصال، وتؤثر على فاعلية المدير وأداءه في تسيير مهامه الإدارية، كما يمكن أن تستخدم المعلومات داخل المنظمة في العديد من الأغراض مثل إعداد وتجهيز المعلومات الخاصة بالعمليات المشروع، وعادة ما يطلق على هذه العملية اسم **نظام المعلومات** فهو مصطلح يتكون من كلمتين: فماذا يقصد بالنظام والمعلومات وما هي مكوناتهما؟

المطلب الأول:ماهية النظام.

لقد تعددت تعار يف الخاصة بالنظام وأبرزها مايلي:

عرفه جيفري جوردون:"هو مجموعة أوتجمع من الأشياء المترابطة ببعض التفاعلات المنظمة والمتبادلة لأداء وظيفة معينة[1] ."

كما يعرف النظام على أنه:"مجموعة أجزاء أو عناصر أو أقسام ،ترتبط مع البعض بعلاقات منطقية،أي أنها تتفاعل مع بعضها البعض،بغرض أداء أهداف معينة،وذلك عن طريق تحويل مدخلات إلى مخرجات[2] ."

وعرفه كل من Win berd وTcher shman على أن النظام:"عبارة عن أجزاء متكاملة و مترابطة حيث هذا التكامل يؤدي إلى فعالية وحركية هذه الأجزاء ،كما تتأثر هذه الأخيرة وتتغير في حالة تركها للنظام الذي يكون له إهتماما أو هدفا خاصا[3]."

وعرف النظام أيضا:"مجموعة من العناصر أو أجزاء التي تتكامل مع بعضها البعض و تحكمها علاقات وآليات عمل معينة و في نطاق محدد بقصد تحقيق هدف معين[4] ."

أما مفهوم النظام من منظور نظام المعلومات:هو مجموعة من المكونات المرتبطة و التي تعمل معا نحو تحقيق هدف واحد عن طريق قبول المدخلات من البيئة وإجراء عمليات تحويلية عليها لتحولها إلى مخرجات.[5]

---

[1] محمد سعيد الخشبية،"نظم المعلومات مفاهيم و تكنولوجيا" دار الكتب القومية، ص 90.

[2] عبد الرحمان الصباح،"نظام المعلومات الإدارية"دار زهران للنشر عمان-الأردن1998،ص21.

[3] منال محمد الكردي،جلال إبراهيم العبد،"نظم المعلومات الإدارية"دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية ،ص50.

[4] سليم إبراهيم الحسنية،"نظام المعلومات الإدارية"مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى1998،ص27.

[5] سليم إبراهيم،**"نظم المعلومات الإدارية"**مؤسسة الوراق،عمان، الأردن،طبعة1-1998،ص53.

مكونات النظام :[1] يتكون من:

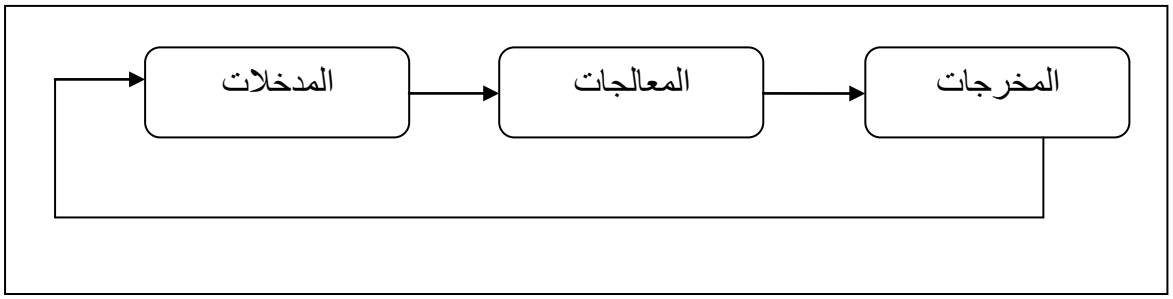
***المدخلات**:بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذ لابد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها المدخلات لكونها تشكل نقطة البدئ في عملية التفاعل في النظام ورفده ليتمكن أن يعمل لغرض تحقيق الهدف المطلوب منه.

***المعالجات**:تعتبر مكونا أساسيا في النظام لكونه يحول المادة الخام(المدخلات) إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة فيها أي أن التفاعل بين المكونات الخاصة بالنظام لاتتم بشكل عشوائي و تلقائي بل تتم بواسطة تحكم تلك التفاعلات وتحدد مساراتها وترشيدها بغية الوصول إلى ماهو مطلوب إجرائه على المدخلات لغرض تحويلها إلى مخرجات مفيدة.

***المخرجات** :إن إجراء المعالجات على مدخلات للنظام في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام فقا لما هو مطلوب تحقيقه يتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات(نتائج تفاعل المكونات النظام).

***التغذية العكسية**:إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به يتوجب توجيه ومتابعة تقييم العمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق غلى هذه العملية بالتغذية العكسية وكما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل (1-1): مكونات النظام



المصدر: أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية،الطبعة 2007،ص 43.

المطلب الثاني:المميزات الأساسية للنظام.

هناك مجموعة من المميزات والخصائص التي إذا ما توفرت في النظام كان النظام جيدا وناجحا، وهذه السمات هي :

[1] سليم إبراهيم الحسنية، مرجع سابق ص 43.

* تكاملية النظام : أي انه يجب أن يحتوي النظام على كامل عناصره ومكوناته حتى يحقق الهدف المطلوب منه .

* بساطة النظام : أي عدم احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق من حركة النظام ومن فهمه من قبل المستفيد.

* انسيابية المعلومات : أي توافر قنوات الاتصال التي تسمح بمرور المعلومات داخل النظام، وحرية حركتها بين أطراف النظام.

*تعدد العناصر : أي أنه يجب أن يحتوي النظام على عنصرين على الأقل

* التميز: أي تميز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام.

*الارتباط : أي ارتباط مكونات النظام وعناصره بعلاقات منظمة ومحكمة.

* المخرجات : أن تؤدي عمليات معالجة المدخلات إلى مخرجات تحقق أهداف التنظيم وتلبي احتياجات.

المطلب الثالث:تعريف المعلومة.

أولا:تعريف البيانات:

التعريف1:هي عناصر من الحقيقة مازالت تفتقر إلى المعنى العام لذا يتوجب تحويلها إلى معلومات.[1]

التعريف2:إلى مجموعة حقائق غير منظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض،أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها.

يمكن تعريفها أيضا:هي مجموعة المفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان ويمكن أن تكون أماكن أو أشياء، أو أناسا.[2]

خطوات معالجة البيانات:يوجد عدة خطوات نذكر منها:

– حصول على البيانات وتسجيلها: تأتي البيانات من المصادر الداخلية أو الخارجية، بعد الحصول على البيانات تبدأ عملية تسجيلها يدويا أو آليا ثم يتم تخزين تلك البيانات.

– مراجعة البيانات:وهي التأكد من مطابقة البيانات التي تم تسجيلها مع المصادر التي أخذت منه لاكتشاف الأخطاء وتصحيحها إن وجدت.

[1] سعد غالب ياسين، «**نظم مساندة القرارات**"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص15.

[2] علاء السالمي –عثمان الكيلاني–**"أساسيات نظم المعلومات الإدارية**"،ص ص15،16.

– التصنيف:وهي تجميع البيانات في مجموعات أو فئات متجانسة وفقا لمعيار معين وهناك من العديد من المعايير التي يمكن استخدامها مثل:تصنيف المستهلكين حسب المنطقة الجغرافية أو الإقليمية ويجرى التصنيف عادة على أساس الترميز.

– الفرز:ويقصد بها ترتيب البيانات بطريقة معينة تتفق مع الكيفية التي تستخدم بها تلك البيانات مثل: ترتيب الزبائن بحسب الحروف الأبجدية أو بحسب حجم تعاملاتهم.

– التلخيص:تهدف إلى دمج مجموعة من عناصر البيانات وجمعا لتتوافق مع احتياجات مستخدميها ويتم استخدام البيانات الملخصة عادتا في المستويات العليا مثل القوائم المالية.

– العملية الحسابية والمنطقية:يمكن أن تكون العمليات الحسابية والمنطقية بسيطة أو معقدة،و الهدف منها هو تقديم بيانات جديدة للمستخدم.

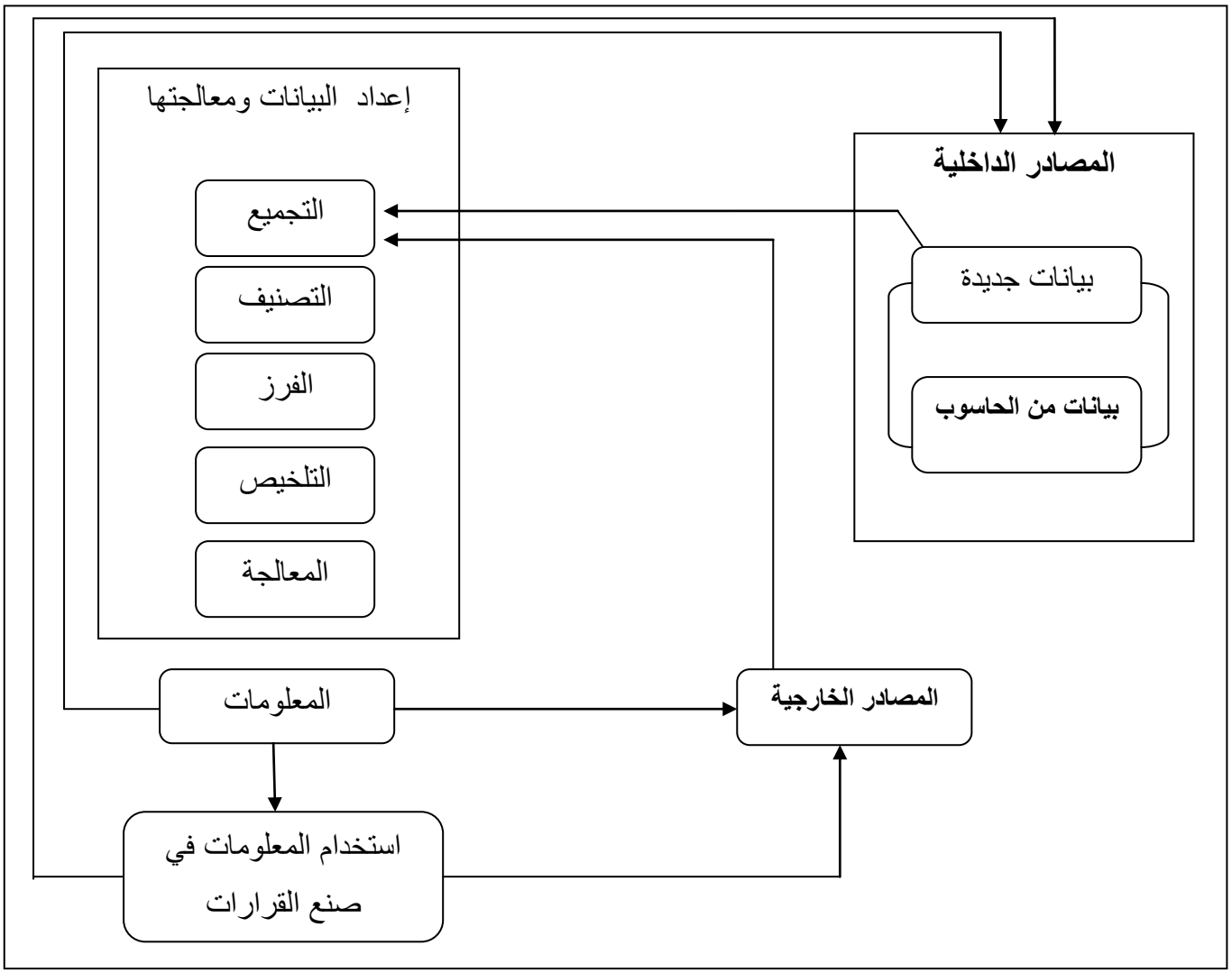
– التخزين:تهدف هذه العملية إلى الاحتفاظ بالبيانات إلى وقت الحاجة إليها وهناك عدة طرق للتخزين منها: حفظ البيانات على شكل مستندات ورقية.

– الاسترجاع:ويقصد بها البحث عن بيانات معينة استعمالها عند الحاجة إليها.

– إعادة الإنتاج:تهدف هذه العملية إلى تقديم البيانات في شكل يفهمها و يستخدمها من يطلبها فقد يتم تقديم البيانات في شكل تقرير مكتوب أو شكل رسومات بيانية أو هندسية.

– التوزيع والاتصال:ويقصد بها إيصال المعلومات إلى مستخدمها في الوقت و الشكل والمكان المناسب.

الشكل(1-2): دورة حياة البيانات



المصدر: نجم عبد الله الجمبري، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان،الأردن،ط2، 2009،ص 38.

ثانيا:تعريف المعلومات.

التعريف1:هي نتاج معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا،وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة[1] .

التعريف2:هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها،وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود الأفعال وسلوك من يستقبلها.

[1] سعيد غالب ياسين"**أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات**" – عمان،الأردن، الطبعة الأولى 2005، ص18.

كما عرفها عالم الإدارة الألمع petere drucher إن المعلومات هي البيانات الجديدة التي ترتبط ضمنيا بسياق وهدف، أو هي بتعبير Bateson [1] ذلك التميز الذي يصنع تمايزا ويعطي للمستفيد فهما وإدراكا.

كما عرفها البكري بأنها نتائج عمليات التكوين والتنظيم أو تحويل البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة المستوى المعرفي للمستقبل[2] .

أنواع المعلومات:ندون في أدناه أنواع المعلومات وهي:

1- على أساس استخدامها في العمل الإداري :

*معلومات انجازيه: هي التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار وانجاز عمل أو مشروع.

*معلومات إنمائية:معلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير و تنمية القدرات وتوسع المدراء في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدوارات التدريبية.

*معلومات تعليمية:معلومات التي يحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل:الجامعات و المعاهد...الخ.

*المعلومات إنتاجية:هي التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية و الإمكانيات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة.

2- على أساس المستوى الإداري:[3]

* المعلومات المالية: تأتي هذه المعلومات من مصادر موجودة داخل المؤسسة وتعكس العمليات والأحداث والحقائق الخاصة بالمجالات المالية والمحاسبية، تركز المعلومات المالية بالتقارير الخاصة بالحالة المدنية أما التقارير المحاسبية الإدارية فتهتم بتكاليف الأعمال وترتيبها حسب أنواعها وكيفية توزيعها كما تهتم بإعداد الميزانيات السنوية وإدارتها وتحليل أداء المنظمة.

*المعلومات الإدارية: تتصف المعلومات المالية والمحاسبية بكونها تفصيلية جدا ويفضل المديرون عادة الحصول على معلومات إجمالية أو ملخصة يتم من خلالها إبراز النتائج الإجمالية و الاتجاهات التي تمثل موضع اهتمام الإدارة كما تسمح التقارير الملخصة هذه بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط للمنظمة.

وبرغم من أهمية المعلومات الملخصة للإدارة فإن بعض المديرين ليس لديهم الوقت الكافي لدرستها أيضا وذلك لأن مجال أنشطتهم يكون واسعا جدا ويتطلب سرعة إنجاز كبيرة.

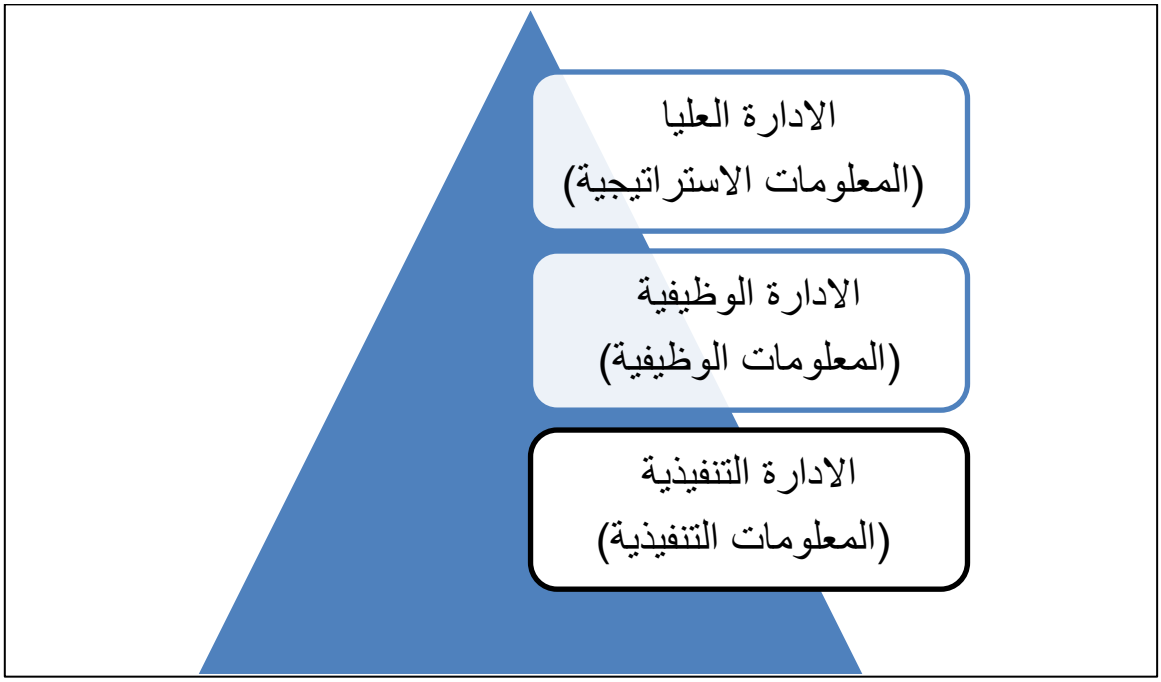
---

[1] علاء السالمي،عثمان الكيلاني، **مرجع سبق ذكره** ،ص 49،50.

[2] أحمد الخطيب،خالد زيغان"**إدارة المعرفة ونظم المعلومات**"عمان،الطبعة الأولى1429هـ-2009م.

[3]محمد برهان،"**أنظمة المعلومات الإدارية**"،الشركة العربية للتمويل والتوريدات، القاهرة، مصر،الطبعة2010،ص31.

الشكل (1-3): أنواع المعلومات حسب المستويات الإدارية



المصدر: محمد برهان، أنظمة المعلومات الإدارية، الشركة العربية للتموين والتوريدات، القاهرة، مصر، طبعة1، 2010، ص 31.

أمن المعلومات[1]: يتسع أمن المعلومات ليشمل الإجراءات و التدابير المستخدمة في المجالين الإداري و الفني لحماية المصادر البيانية(من أجهزة و البرمجيات وبيانات وأفراد)من التجاوزات و التدخلات غير المشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمدا من طريق التسلسل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير وافية المستخدمة من إدارة هذه المصادر وعليه فإن موضوع أمن المعلومات يشمل عددا من المحاور أهمها:

*الأخطاء العفوية غير المعتمدة أثناء تجهيز البيانات لإدخالها على الحاسبة.

*حوادث فقدان أو تغيير المعلومات بسبب تعطيل الأجهزة أو حصول خلل في البرامج.

*سرقة المعلومات أو التقاطها وتغييرها بشكل غير مأذون وما ينتج عن هذا من سوء استخدام هذه المصادر.

*فقدان قدرات إدارة المعلومات نتيجة وقوع بعض الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات و الكوارث غير الطبيعية مثل الحرائق وحوادث التفجير.

[1] دلال صادق، حميد ناصر الفتال،"**أمن المعلومات**"،دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،ط2008،ص12.

تصنيف المعلومات:[1]

يوجد عدة درجات التصنيف هي بمثابة خطوط يسترشد بها عند دراسة اختيار درجات تصنيف المعلومات،وهذه الدرجات هي:

*سري للغايةTOP SECRETM: وهي أعلى درجات التصنيف حيث تصنف هذه الدرجة الوثائق عظيمة الحساسية و التي لها تأثير كبير على سلامة المؤسسة والتي تحاول الجهات المعادية الحصول على مثل هذه المعلومات،يقتصر توزيع معلومات هذه الدرجة على كبار المسؤولين عن مصالح المؤسسة في مجال الاختصاص، وتعطى النسخ الورقية من هذه المعلومات أرقاما متسلسلة وتسلم إلى أشخاص محددين بالاسم ولا يسمح لحامل النسخة نفسه بإفشاء معلوماتها.

*سري SECRET: الدرجة الثانية من حيث السرية،وتصنف بهذه الدرجة الوثائق الأقل أهمية و التي سوف تعرض المؤسسة للخطر عند انتهاكها من قبل غير المخولين، ويقتصر توزيع هذه المعلومات على أفراد مخولين رسميا يحق الاطلاع عليها.

*رسمي CONFIDENTIAL: التصنيف بهذه الدرجة يتضمن جميع الوثائق التي يمكن أن تضر بمصالح المؤسسة أو التفاصيل التي ستكون محرجة للمؤسسة عند إفشائها.

*محدود RESTRICTED: هذه الدرجة قد توجد في تصنيف بعض الدول وتطبق على المعلومات أو المطبوعات التي ربما لا تخلو من فائدة للجهات المعادية (المنافسة)و التي لا تفضل المؤسسة أن تراها منشورة في الصحف اليومية.

*غير مصنفة UNCLASSIFIED:جميع المعلومات الأخرى و المطبوعات يمكن أن تسمى غير مصنفة ولا تنطبق عليها أي مقاييس للحصانة،(مثل معلومات وصف وتسعير المنتجات و البرامج الزمنية للإنتاج و طلبات الناقصة وغيرها).

إن بعض المؤسسات يناسبها استخدام الدرجات الخمس معا، بينما البعض الآخر يكفيه قسم منها.

كما تصنف حسب عدة معايير نذكر منها:[2]

*درجة الرسمية: وفقا لدرجة الرسمية فهناك معلومات رسمية وغير رسمية.

[1] دلال صادق ،حميد ناصر،مرجع سابق،ص،ص47-48.

[2] نوري منير،"**نظم المعلومات المطبق في التسيير**"،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2012، ص68.

*مصدر المعلومات: هناك مصدر للمعلومات إما تكون داخلية أو خارجية، كما يمكن تصنيفها حسب هذا المعيار إلى معلومات أولية و معلومات ثانوية.

*درجة التغيير:فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير وقد تكون متغيرة.

-وحتى يتم الاستفادة و الانتقال الفعال للمعلومات، لابد من توفر نظام المعلومات الذي سيتم التطرق إليه في الفصل الثاني.

المطلب الرابع:مصادر وخصائص المعلومة.

أولا:مصادر المعلومة:[1]

تنقسم مصادر المعلومات إلى:

-المصدر الوثائقي، و يشمل المعلومات المنشورة وغير المنشورة والمحفوظة.

- المصدر الميداني، حيث يتم الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي، والتي من طرقها المقابلات الشخصية، المشاهدات الحية، استخدام وسائل الاتصال .

-الإنترنت وشبكات المعلومات وبنوك قواعد البيانات،وهي الحصول على المعلومات من عدد من البنوك العالمية أو الإقلمية أو المحلية.

-المصادر الأولية،ومنها الملاحظة،التجارب،البحث الميداني،التقدير الشخصي.

-المصادر الثانوية،المصادر الخارجية،المطبوعات والمنشورات،والأجهزة الحكومية.

ثانيا:خصائص المعلومات: [2]

حتى يمكن أن تكون المعلومات ذات فائدة لصانع القرار فلا بد التأكد من أن خصائص المعلومات تتلائم مع الموقف الذي يتخذ فيه القرار وأيضا النموذج التفسيري إلى يستخدمه صانع القرار،لذلك يصبح من الأهمية التعرف على خصائص المعلومات:

1-للمعلومات نظام زمني،فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية. فالمعلومات التاريخية تستخدم لمتابعة ومراقبة الأداء أو لتصميم حلول بديلة لمشاكل روتينية.أما المعلومات المستقبلية فتستخدم لأغراض التنبؤ أيضا تقدم معايير للعملية الرقابية.

[1] أحمد خطيب،**مرجع سبق ذكره**،ص ص60-70.

[2] أحمد فوزي ملوخية،**مرجع سبق ذكره**، ص52.

2-الشكل الذي تقدم فيه المعلومات ،فالمعلومات قد تكون ملخصة أو تفصيلية.فالأولى تعتبر كافية للتعرف على المشاكل ،أما الثانية فهي تستخدم لاتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية.

3-المعلومات قد تكون متوقعة أو غير متوقعة، ويرى بعض خبراء المعلومات أن نظم المعلومات تصبح عديمة القيمة إذا لم توفر المعلومات غير المتوقعة.وتستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد، أما المعلومات غير المتوقعة فهي تستخدم لاكتشاف المشكلات.

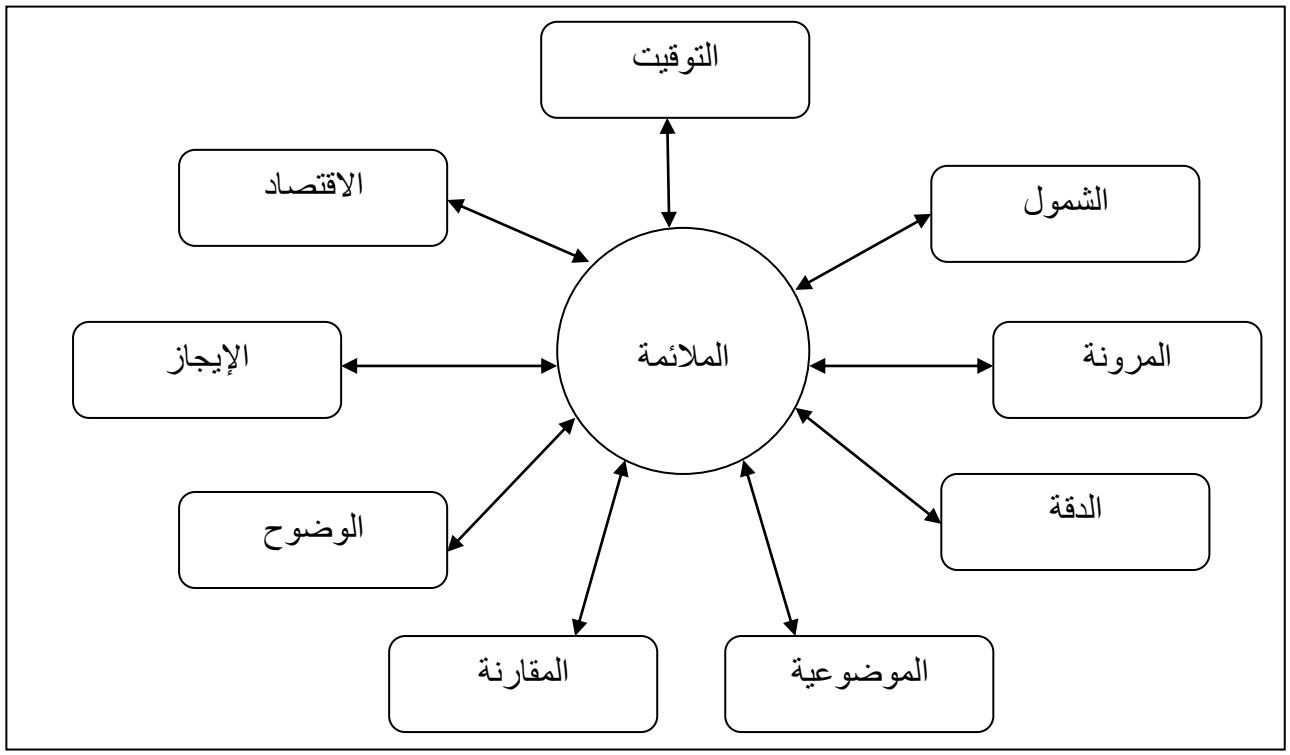
4-المعلومات قد تأتى من مصادر داخلية أو مصادر خارجية.ويقصد بالمصادر الداخلية المعلومات التي تنشأ داخل المنظمة مثل أرقام المبيعات،أما المعلومات الخارجية فهي التي تنشأ خارج المنظمة مثل أسعار الفائدة.

5-درجة تنظيم المعلومات.فهناك معلومات منظمة ومعلومات غير منظمة،حيث تشيير المعلومات المنظمة إلى المعلومات المصنفة بوضوح في صورة تقارير بحيث يعكس التقرير كافة المعلومات التي تحتويها،أما المعلومات غير منظمة فهي التي تقدم في شكل لا يفصح عن محتواه من معلومات.

6-درجة الدقة في المعلومات،تتحدد درجة دقة المعلومات بمدى تمثيل المعلومات للموقف أو الحدث الذي تصفه، وتتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم وطبيعة المشكلة والمرحلة المعينة من صنع القرار الذي يهتم بها المستخدم.[1]

[1] أحمد فوزي ملوخية،**مرجع سابق**،ص53-54.

الشكل (1-4): الخصائص المحددة لملائمة المعلومات



المصدر: مرمي مراد، أهمية نظام المعلومات كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير،جامعة فرحات عباس،سطيف، الجزائر،2010/2009، ص 19.

ثالثا: أهمية المعلومات.

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة، بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها في كل المجالات والنشاطات البشرية، حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كمصادر طبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات في النقاط التالية:[1]

-تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.

-لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم و التكنولوجيا.

-لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، الإدارية، الثقافية،الصحة وغير ذلك.

-تساهم في بناء إستراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني والعالمي.

[1] ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السمرائي،"**تسويق المعلومات و خدمات المعلومات**"،دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 25

–للمعلومات دور كبير في المجتمع الزراعي حيث كان الإعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الريح،الماء، الحيوانات، الجهد البشري،أما في المجتمع الصناعي فقد تم الإعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء،الغاز، الفحم، الطاقة النووية.

–تساعدنا المعلومات في نقل خبراتنا الآخرين وعلى حل المشكلات التي تواجهنا وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة.

و تمثل أهمية المعلومات بالنسبة للإدارة قيامها بتجاوز المرحلة البدائية للعمل الإحصائي البحت و تركز على: [1]

- حصر وتسجيل الأحداث الماضية والتعرف على العوامل والمتغيرات المحيطة بها.

– دراسة ووصف الأحداث المعاصرة و الاستفادة من الخبرات الماضية في تفسيرها للتعرف على حقيقة الأمر وعلى العوامل والمتغيرات الجديدة التي ترتبت عليها الاتجاهات الناشئة عن المواقف.

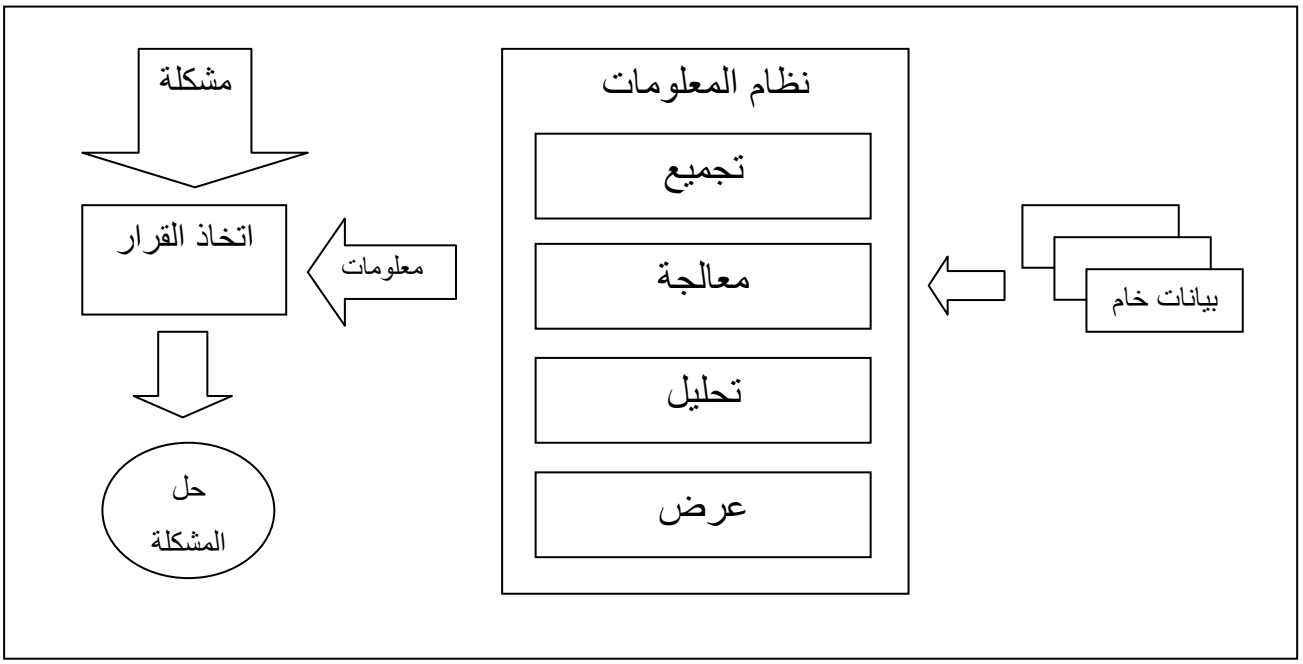
– الاعتماد على ما سبق في تنبؤ الاتجاهات والأحداث المستقبلية تحسبا لها و العمل على موجهتها سواء كانت سلبا أو إيجابا.

ولهذا كان التحول من نظم الإحصائية إلى مايعرف بالنظم المعلومات حاليا و الذي اتسع استخدامها في الكثير من المؤسسات.

و من خلال ما سبق يمكن استنتاج أن هناك فرقا بين البيانات والمعلومات، فالبيانات هي حقائق تم تسجيلها بشأن أحداث معينة تمت أو ستتم مستقبلا. و المعلومات هي بيانات قد تم معالجتها بشكل أعطى لها معنى لمستقبلها أو مستخدمها وهي أيضا لها قيمة حقيقية أو مدركة بالنسبة لعمليات صنع القرارات الحاليةأو المستقبلية. ويمكن التعبير عن العلاقة بين البيانات و المعلومات كما هو في الشكل.

[1] أحمد محمد المصري،"**الإدارة الحديثة(الاتصالات–المعلومات–القرارات)**، الناشر مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص207.

الشكل (1-5): العلاقة بين البيانات والمعلومات



المصدر: علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية (المبادئ والتطبيقات)، الناشر مركز التنمية الإدارية،الإسكندرية،ص 21

خلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه نستنتج أن المعلومات أصبحت ضرورة حتمية تفرض نفسها على المؤسسة الحديثة تعتبر موردا اقتصاديا هاما تنتهجه المؤسسة في تبني استرتيجيتها على المدى البعيد و الصمود أمام المنافسة وهذا من خلال استغلال الأمثل للخصائص التي تتميز بها، لذا يجب أن تنظر المنظمات إلى نظم المعلومات كمجال يمكن من خلاله خلق الفرص أو إضافة قيمة لديها، فما المقصود بنظام المعلومات و كيف يكون ناجحا ؟

تمهيد:

لقد ازدادت أهمية المعلومات في الوقت الراهن، وأصبحت تشكل موردا حيويا لجميع المؤسسات وهذا يكمن في كيفية استخدام والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات من أجل تصميم نظم تمكنها من التنافس، و ملاحقة التغيرات البيئية المستمرة،و تحقيق الكفاءة والفعالية المنشودة.

فإن تصميم وبناء نظم معلومات فعالة أصبح ضرورة ملحة،حيث تمكن المسيرين من التعرف على ما يحدث من التغيرات في البيئة الخارجية والبيئة الداخلية، و ذلك من خلال البيانات والمعلومات التي تحصل عليها المؤسسة من مصادرها والتي يتم معالجتها عن طريق تلك الأنظمة. سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: مفاهيم حول نظام المعلومات.

المبحث الثاني: نظام المعلومات في المؤسسة.

المبحث الأول: نظام المعلومات .

لقد شهدت نظم المعلومات تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة نتيجة للتطورات السريعة التي حصلت لتكنولوجيا المعلومات ويلزم ذلك إدراكا واسعا ومتناميا لأهمية تلك الأنظمة ودورها في نجاح المؤسسات،وسنحاول في هذا المبحث التعرف على نظام المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات.

الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات.

يعرف نظام المعلومات بأنه:"نظام من الأنظمة الأخرى الموجودة بالمشروع يقوم بمهمة تجميع البيانات وتحويلها إلى معلومات حسب إجراءات و قواعد محددة تساعدها الإدارة وفئات أخرى في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالتخطيط و الرقابة،و العناصر الرئيسية لنظام المعلومات هي تجميع البيانات و تشغيلها و تخزينها و استرجاعها و تحويلها".[1]

يمكن تعريف نظام المعلومات أيضا على أنه:"عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة و المتفاعلة مع بعضها البعض التي تعمل على جمع مختلف البيانات والمعلومات و تعمل على معالجتها و تخزينها و توزيعها على المستفيدين بغرض دعم القرار و الرجوع إليها حين الحاجة إليها.[2]

كما عرفه لادون ولادون:"أن نظام المعلومات هو مجموعة الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع (أو الاسترجاع) و تشغيل و تخزين، و نشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار و تحقيق الرقابة في المنظمة".[3]

الشكل التالي يظهر تتابع الإجراءات التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها بواسطة صانع القرار.

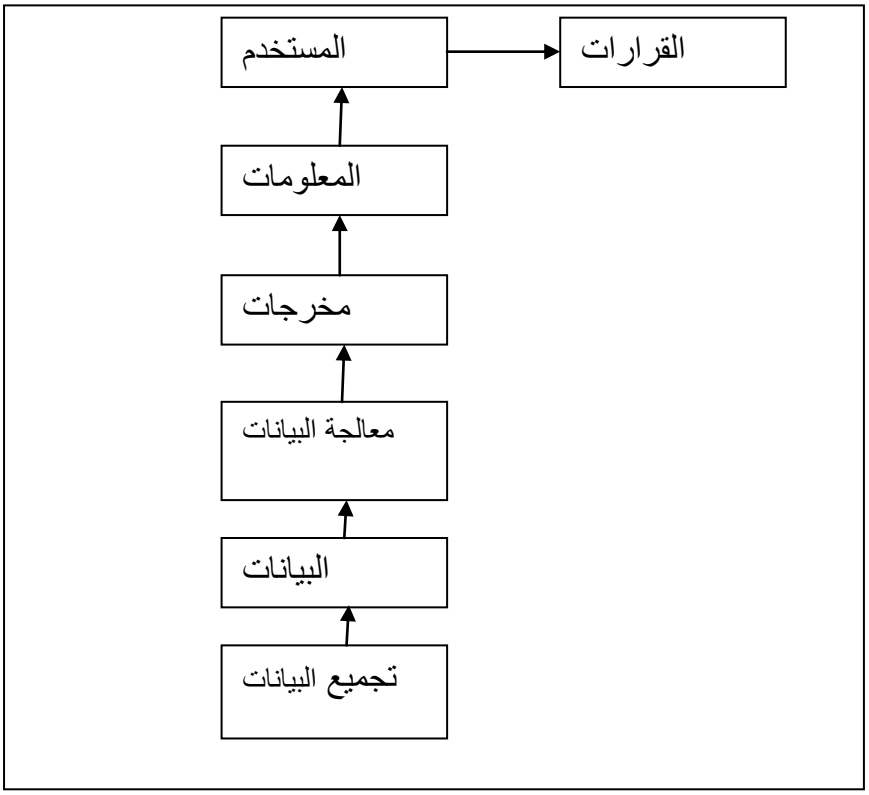
---

[1] صلاح الدين عبد المنعم مبارك،"**اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية**"،دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008،ص51.

[2] علاء الدين عبد القادر ،"**نظم المعلومات الإدارية**"،دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 3،2008، ص 27.

[3] عبد الهادي مسلم،"**مذكرات في نظم المعلومات الإدارية– مبادئ و تطبيقات**"، الناشر مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية،1994، ص16.

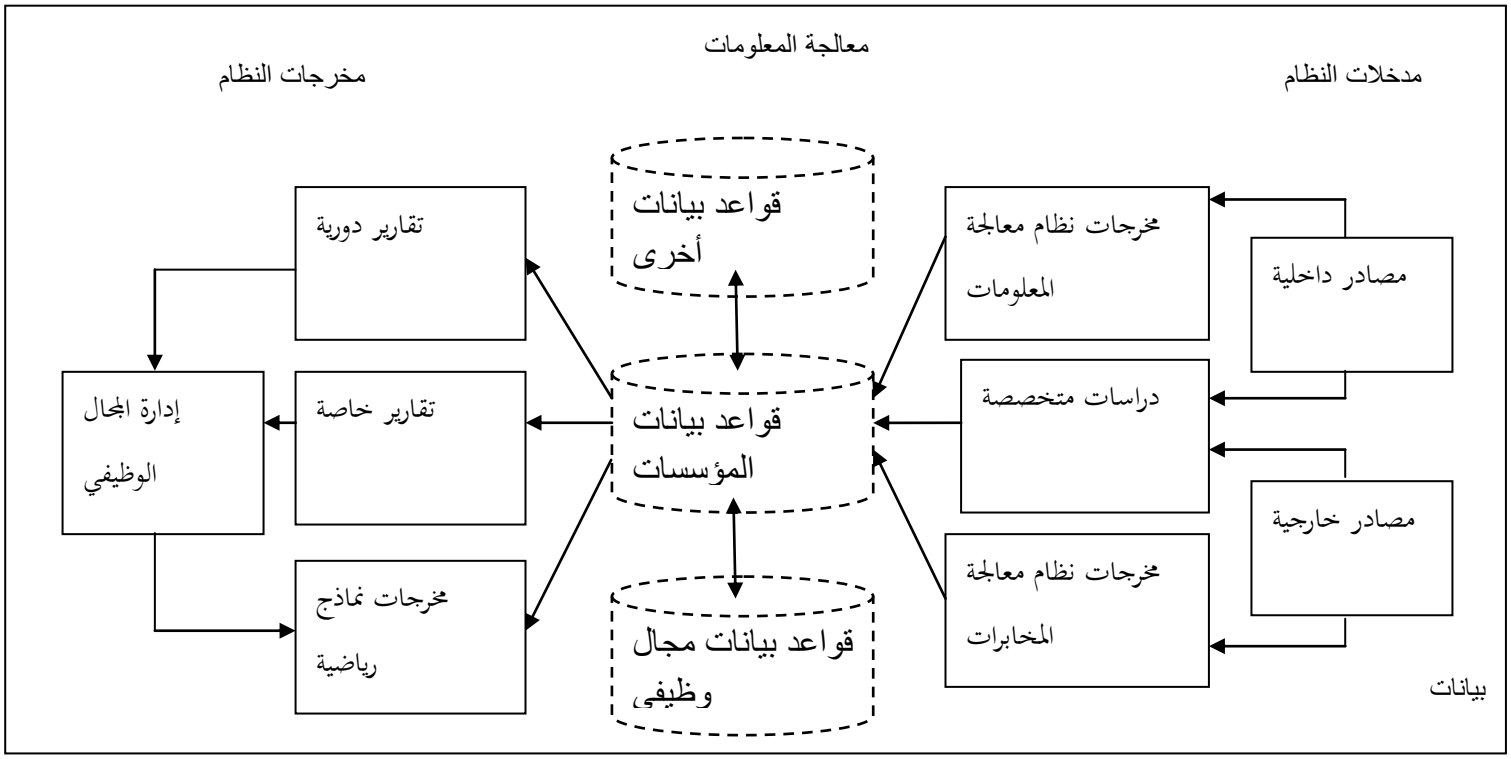
الشكل (2-1): نموذج مبسط لنظام المعلومات



المصدر: علي عبد الهادي،مرجع سابق، ص 18.

يمكن من خلال ما سبق استخلاص تعريف شامل لنظام المعلومات على أنه نظام يستخدم تكنولوجيا المعلومات في عمليات توفير وإرسال وتخزين و معالجة وعرض المعلومات اللازمة بهدف تدعيم الأنشطة الإدارية المختلفة في المؤسسة. الشكل التالي يوضح أحد النماذج للنظام:

الشكل (2-2): نموذج عام لنظام المعلومات



المصدر:علاء الدين عبد المنعم، مرجع سبق ذكره،ص52.

الفرع الثاني: أسباب نشؤ نظام المعلومات :

تعددت الأسباب حول استخدام نظم المعلومات هذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية :

المشكلة الإدارية : إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام الغير محدود ، حيث أن الإدارة الغير السليمة لا تملك القدرة للسيطرة على العوامل الخارجية التي تتأثر بها لكن تستطيع أن تخفف من أثرها السلبي ، كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات و عدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية و هذا كله يتطلب نظام معلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة و اتخاذ القرارات السليمة.

تقسيم العمل: إن تقسيم العمل أدى إلى ظهور تبادل المعلومات ، فالمؤسسة تنقسم اليوم إلى العديد من الإدارات المختلفة (المشتريات ، الإنتاج ، التسويق .....) و حتى يتم أداء الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات و الأقسام بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد ،

و عمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة ، و منه نقول أنه كلما زاد التقسيم الوظيفي للعمل زادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة و بالتالي تنشأ الحاجة إلى نظم المعلومات.

التقدم العملي والفني : إن التطورات العلمية و التقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا ، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم ، و تحتاج إلى تمويل كبير، كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار ، إذ أن كل قرار خاطئ يعود بخسارة كبيرة ، و بالتالي فالمؤسسة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات الصحيحة المفيدة و المؤكدة التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المؤسسة.

المنافسة الدولية و المحلية : إن الاقتصاديات المعاصرة تتسم بالانفتاح على العالم أي تقوم على اقتصاد السوق ، حيث توجد مؤسسات عديدة منافسة على الصعيد الدولي و المحلي.

العرض : نقصد به العرض الذي يتطلب على المؤسسة ضمان بقائها في السوق و استمرارها في العمل في ظل جميع الظروف ، و هذا يتطلب جمع بيانات هامة تساعد المؤسسة على التحدي و متابعة كل التغيرات.

الفرع الثالث: مكونات نظم المعلومات. [1]

من خلال التطرق إلى مختلف تعار يف نظام المعلومات يمكن تحديد مكونات هذا الأخير كما يلي:

المدخلات: تتعلق بجمع و توفير البيانات أو الحقائق الخام من داخل المنظمة أو من خارجها وذلك لأغراض تشغلها و الاستفادة منها في تطبيق العملي وتنقسم إلى:

*المدخلات المتسلسلة:في حالة إذا كانت مدخلات نظام معين هي مخرجات نظام آخر،أو أنظمة أخرى سابقة للنظام المعني و تربطها علاقة تتابعيه مباشرة فإنه يطلق على ذلك النمط من المدخلات ب"المدخلات المتابعة أو المتسلسلة".

*المدخلات عن طريق التغذية العكسية: هي تأثير البيئة الخارجية على النظام و التي تحدد مدى ملائمة و صلابته في تحقيق الأهداف المطلوبة و تلبية الحاجات من خلال تمرير الملاحظات عن أي قصور أو عيب في تطبيقه لإصلاحه و تفادي حدوثه مستقبلا.

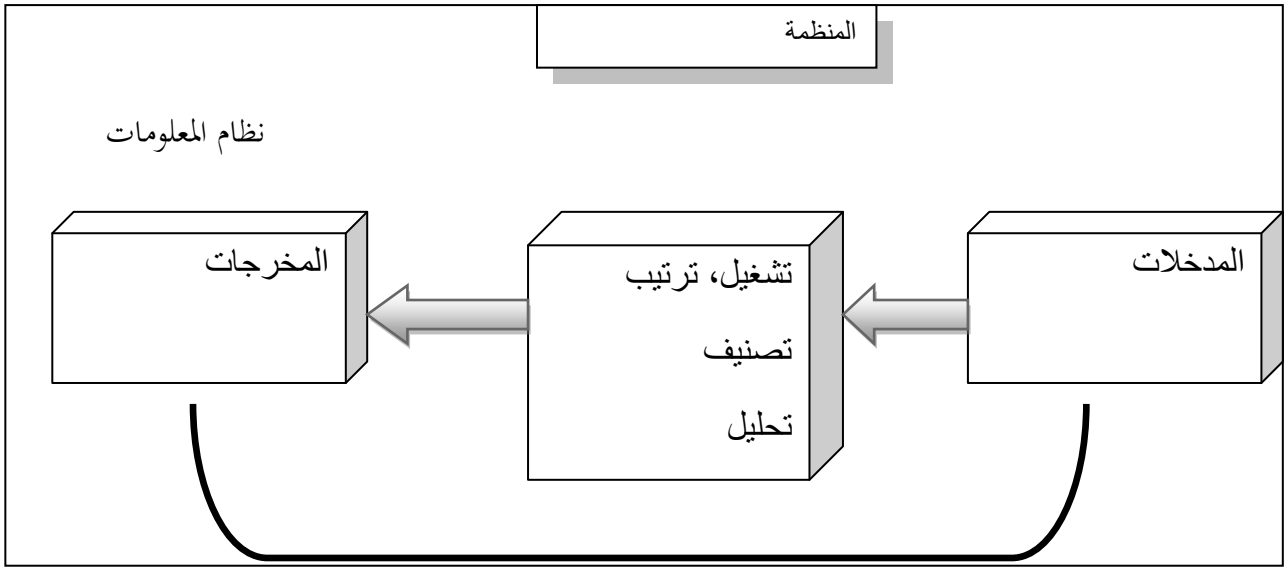
[1] ثابت عبد الرحمان إدريس،"**نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة**"،الدار الجامعية، الإسكندرية2010، ص، ص،81،80.

-العمليات:وقد تنجر تلك العمليات بواسطة آلة أو إنسان، وتعمل على تحويل البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة.

-المخرجات:وتتمثل في المعلومات و نقلها إلى الأفراد الذين يحتاجون إليها وإلى الإدارات و الأقسام و الفرع عند ممارسة أعمالهم ووظائفهم.

-التغذية العكسية:ردود أفعال الأطراف المختلفة التي حصلت على المعلومات ومن ثم تقسيم مخرجات نظام المعلومات، ووجود احتمالات لتعديل أو تغيير المدخلات أو عمليات التشغيل في هذا النظام.و الشكل التالي يبين أهم العناصر المكونة للنظام بعد التطرق إليها بالتفصيل .

الشكل (2-3): عناصر نظام المعلومات



المصدر: ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص123.

المطلب الثاني:أنواع نظام المعلومات.

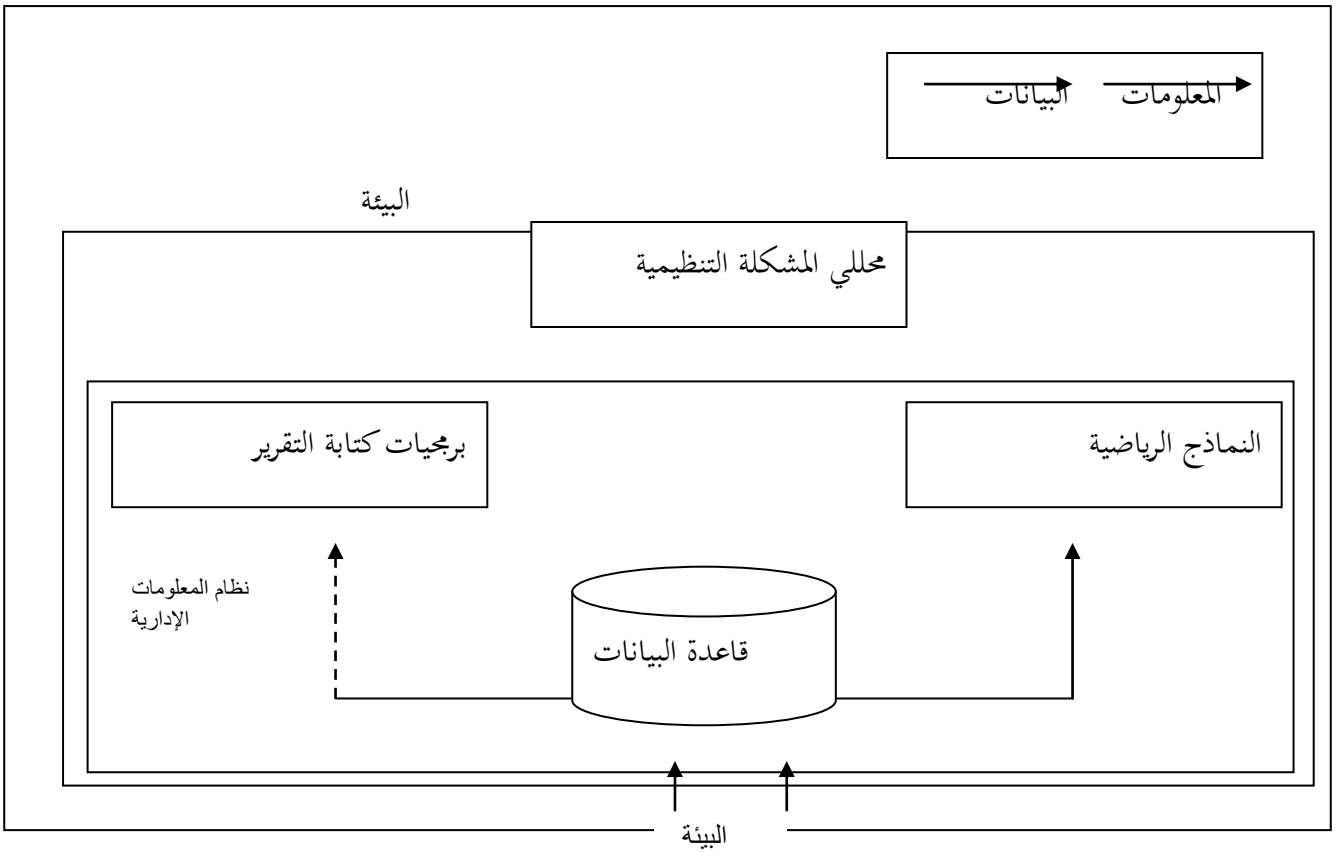
هناك العديد من أنظمة المعلومات سنحاول التطرق إليها فيما يلي:

أولا: نظام المعلومات الإدارية.

1-تعريف نظام المعلومات الإدارية:[1]هي عبارة عن نوع خاص من أنظمة العمل التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط ونقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات التي تدعم واحدا أو أكثر من أنظمة العمل وتتكون من مجموعة الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل وتشمل على الأجهزة والبرمجيات و الموارد البشرية والبيانات و الشبكات و الاتصالات. و الشكل الموالي يوضح نموذج نظام المعلومات الإدارية.

[1] غسان عيسى العمري، سلوى أمين السمرائي،"**نظم المعلومات الإستراتيجية– مدخل استراتيجي معاصر**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان ، الأردن،ط1، 2008،ص 106.

الشكل (2-4): نموذج نظم المعلومات الإدارية.



المصدر فايز جمعة نجار، نظم المعلومات الإدارية،دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن،2007،ص 53.

2:أهمية نظم المعلومات الإدارية.[1]

لقد أورد العديد من الباحثين و المتخصصين في هذا المجال فوائد متعددة لنظم المعلومات الإدارية نذكر منها ما يأتي:

– توفر المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.

– تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع.

[1] عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس،"**نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة**"،دار غيداء للنشر،عمان 2013،ط1، ص،ص28،29.

– تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.

– تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.

– المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

– إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية آنيا أو شهريا أو تفصليا أو سنوية عن نشاطات المنظمة.

– توفر نظم المعلومات الإدارية قدرة متزايدة للوصول إلى المعلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف صنع القرارات بالوقت والسرعة المناسبة.

– تمكن أيضا المدراء أن يجمعوا ويربطوا معا كل المعلومات التي تحتاجها كل الإدارات في المنظمة لغرض انجاز أعمال المنظمة المختلفة.

– تجميع البيانات التي تحتاجها عمليات التخطيط و التنسيق والتوجيه و الرقابة وصياغتها لاتخاذ القرارات عموما من مصادرها المختلفة من داخل المنظمة وخارجها وفق أسس علمية ويتم ذلك بعد تصنيف وترتيب البيانات المتجمعة وإزالة ما بها من تعارض أو اختلاف وكذلك تصنيفها مما بها من تكرار أو ازدواج .

– زيادة الكفاءة وفاعلية الإدارة من خلال إشباع حاجاتها أو متطلباتها من المعلومات.

3:أنواع نظم المعلومات الإدارية. [1]

1-نظم دعم القرارات (DSS):وهي نظم تفاعلية تعتمد على الحاسوب ونماذج القرارات وقواعد بيانات متخصصة لمساعدة عملية صناعة القرارات وحل المشكلات.

2- نظم التقارير المعلوماتية (IRS) : وتلك النظم تمد الإداري بكافة احتياجات الصناعة اليومية للقرارات أو أن نقوم بتقديم تقارير مخططة و موصوفة سلفا إلى المدراء على أساس أنها كافية لسد احتياجاتهم المعلوماتية بما يمكنهم من صناعة القرارات الفعالة.

3- نظم المعلومات التنفيذية (EIS): وتسمى أيضا نظم المعلومات الإستراتيجية أو نظم الإدارة العليا وهي نظم معلومات إدارية تفاعلية تربط نظم مساندة القرارات بالذكاء الصناعي وذلك لمساعدة الإدارة العليا

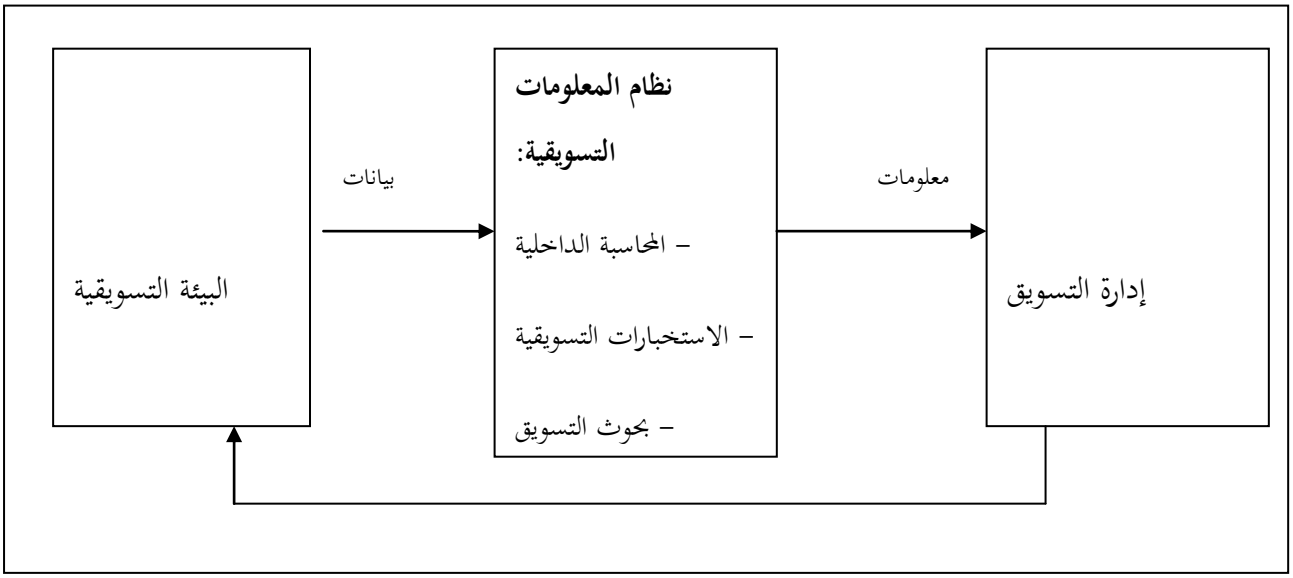
[1] عبد الناصر حافظ، حسين وليد عباس حسين، مرجع سابق،ص 36.

على تحديد التهديدات و الفرص وتهدف تزويد الإدارة العليا بمعلومات مهمة حول العوامل الرئيسية التي تكون مهمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

ثانيا:نظام المعلومات التسويقية.

1-تعريف نظام المعلومات التسويقية:هو الهيكل المستمر والمتفاعل من الأفراد و المعدات والإجراءات المصممة لجمع وتصنيف وتحليل وتقييم وتوزيع المعلومات الدقيقة والحديثة وتوفيرها في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة لإدارة التسويق وذلك للاستفادة منها لتخطيط الإستراتيجيات التسويقية وتنفيذها والرقابة عليها.[1]

الشكل (2-5): هيكل نظام المعلومات التسويقية



المصدر: بشير عباس العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال (مدخل تسويقي)،الوراق للنشر والتوزيع، الإسكندرية،مصر، ص262 .

يتضح من الشكل السابق أن لنظام المعلومات التسويقية عدة خواص، وهي.[2]

-يتولى النظام عملية نشر وبث مثل هذه المعلومات لمستخدميها.

-غالبا ما يكون النظام محسوبا.

-يساند النظام عملية اتخاذ القرارات الإدارية التسويقية في مجالي التخطيط و الرقابة معا.

[1] عصام الدين أمين أبو علفة،"**المعلومات والبحوث التسويقية (النظرية والتطبيق)**"،مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ،الإسكندرية، مصر،ص75.

[2] مرجع نفسه ص262.

-إن النظام ليس مجرد تسمية جديدة لبحوث السوق.

-يقوم النظام بتخزين ودمج المعلومات ذات الصلة بالتسويق من مختلف المصادر.

2- أهمية نظم المعلومات التسويقية :[1]

تتجلى أهمية نظام المعلومات التسويقية في النقاط التالية :

1. توفر البيانات والمعلومات المطلوبة لمدراء التسويق عند تحليل البدائل لاتخاذ القرار .
2. تعتبر حلقة وصل ما بين نظم المعلومات التسويقية وسياسات المنظمة العامة .
3. توفر للمنظمة البيانات عن الزبائن والسلع و رجال البيع .
4. تساعد على القيام بالتنبؤات الدقيقة.
5. تعمل على تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرار.
6. تحقق أفضل استثمار للبيانات المتاحة .
7. الرصد المبكر للفرص التسويقية المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات الجديدة.

3- مكونات نظام المعلومات التسويقية: يتكون نظام معلومات التسويق من خمسة مكونات رئيسية هي : المدخلات ، العمليات، المخرجات ، بالإضافة إلى نظامي الرقابة و التغذية الراجعة .

1- المدخلات : تتشكل مدخلات نظام معلومات التسويق من مخرجات نظم البيانات و المعلومات التالية : نظام معالجة المعاملات ، وأبحاث التسويق ، و استخبارات التسويق ، و البيئة الخارجية ، و الخطة الإستراتيجية .

2- العمليات : و تشمل عمليات تسجيل بيانات التسويق و المبيعات و ترتيبها و تخزينها و تحديثها و استعادته و عرضها للمستفيدين و يتم ذلك بالاستعانة بمكونات الحاسوب و البرمجيات و النماذج الإدارية و نظم الاتصالات و قاعدة البيانات .

3- المخرجات:تتكون المخرجات من البيانات و المعلومات التي تستخدمها إدارة التسويق في مجالات التسويق الفرعية ، بما يعرف بالمزيج التسويقي المتكون من المنتج و التوزيع و الترويج و التسعير .

[1] ردينه عثمان يوسف،**بحوث العمليات**"،دار زهران،عمان،2005،ص 32.

ثالثا:نظام معلومات الموارد البشرية.

1-التعريف:هو النظام الآلي الذي يعمل على توفير المعلومات للإدارة و المستفيدين بشكل فعال و بالدقة و الوقت المناسب.

كما يمكن تعريفه على أنه:هو نظام معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهو مجموعة من الطرق والإجراءات تعمل على تدريب ودعم تعويضات العمال والإشراف على مهاراتهم تطوير المسار الوظيفي إذ أن غاية إدارة الموارد البشرية، وفيما يلي أهم خصائص النظام:[1]

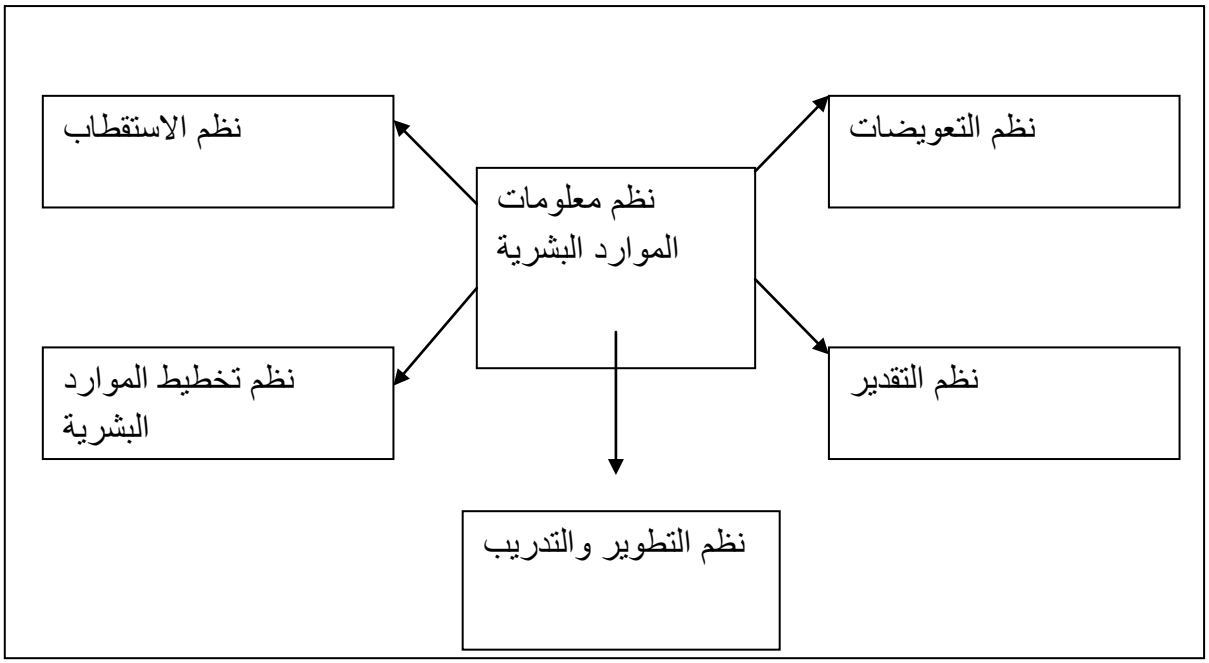
*تساعد نظم المعلومات الموارد البشرية على مستوى التشغيلي في الإشراف على الاستقطاب الإحلال في عمالة الشركة، نوع العمل، تقييم الأداء لأغراض مختلفة، تصنيف الموظفين حسب مؤهلاتهم.

*على المستوى الإداري: تساعد نظم المعلومات الموارد البشرية المديرين على استقطاب و تعويضات العاملين ،أما على المستوى المعرفي فأنها تدعم تحليل الأنشطة المرتبطة بتصميم العمل و المسارات الوظيفية.

*أما على المستوى الإستراتيجي فإنها تحدد متطلبات القوى العاملة من مهارات تعلم و بما يتفق و خطط المنظمة طويلة الأجل. والشكل الآتي الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الموارد البشرية.

[1] فايز جمعة نجار،"**مرجع سبق ذكره**"،ص،ص 128،129.

الشكل (2-6): الأنظمة الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: فايز جمعة نجار، مرجع سابق، ص 129.

2-أهمية نظم معلومات الموارد البشرية.

-يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في دعم القرارات المتعلقة بإعادة هيكلة و معالجة مشاكل العجز و الفائض في المورد البشري وما تحققه من تحسين كفاءة المنظمة وأدائها من خلال إعادة تصميم النظم و المعالجات.

-يعد نظام الموارد البشرية أداة تساهم في تغير النظرة القديمة لوظيفة المورد البشرية بوصفها وظيفة غير إستراتيجية في منظمات الأعمال،لأن وظيفة إدارة الموارد البشرية أصبحت في ضوء التحديات المعاصرة من جهة ووجود نظام معلومات الموارد البشرية الذي يوفر للوظيفة المذكورة ما تحتاج إليه من معلومات وبيانات عن البيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة من جهة أخرى، وظيفة إستراتيجية كما تؤثر في مجالات صياغة وتنفيذ إستراتيجية المنظمة.

-المساعدة في تقويم وظائف ومهام إدارة الموارد البشرية مع التأكد على أن ما يدفع من أجور ورواتب مناسبا لقدرات العاملين وإمكانياتهم وما يبذلونه من جهد في إنجاز.

-يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تخصيص التكاليف حيث تستطيع المنظمة الحصول على تقارير إحصائية والتي هي معلومات ذات أهمية في التعرف على تكلفة القوى العاملة و مكانتها من وقت إلى آخر.[1]

3-مصادر نظم معلومات الموارد البشرية:وتتمثل في:[2]

3-1:مصادر الداخلية:وهي المعلومات التي يستقبلها النظام من مصادر داخل المنظمة و المخزنة في قواعد بيانات المنظمة و المتعلقة بسجلات خدمة الموظفين وما تحتويه من تفصيلاتهم ووصف الوظائف وسياسات الاستقطاب و الاختيار، التعيين، التدريب، التطوير،التحفيز، و المحافظة ويمكن أن يحصل النظام على هذه البيانات من قاعدة بيانات المنظمة والمرتبطة مع نظم دعم الإدارة العليا ونظم دعم القرارات الموارد البشرية في المنظمة.

3-2:المصادر الخارجية:وهي المعلومات التي يستقبلها النظام من مصادر خارج المنظمة مثل:معلومات المنافسين والأحوال العمالية و معلومات النقابات و الهيئات العمومية والأوضاع الاقتصادية و المؤشرات العالمية، أسعار الفائدة وغيرها من المعلومات المتاحة من خارج المنظمة.

الجدول الموالي يبين بعض نماذج التطبيقات لنظم معلومات الموارد البشرية لمستويات الأنظمة الأربعة.

الجدول رقم (2-1):أمثلة لتطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية.

اسم التطبيق	وصف النظام	المستوى
تخطيط الموارد البشرية	إعداد خطط طويلة الأجل لاحتياجات المنظمة من قوة العمل	الإستراتيجي

[1] عبد الناصر علك حافظ ،حسين وليد حسين عباس،"**مرجع سبق ذكره**"،ص،ص168،167.

[2] إيمان فاضل السامرائي ،هيثم محمد الزعبي،"**نظم المعلومات الإدارية**"،دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص ،ص 107،108.

تحليل المكافئات والتعويضات	مراقبة مدى عدالة أجور الموظفين ورواتبهم وتوافق العوائد لكل وظيفة	التكتيكي
المسار الوظيفي	تصميم مسار وظيفي للوظائف	الفني
التدريب و التطوير	تتبع المهارات وتدريب وتقويم الأداء للموظفين وحفظ سجلاتهم	التشغيلي

المصدر: إيمان فاضل السامرائي،هيثم محمد الزعبي،مرجع سابق، ص107.

رابعا:نظام المعلومات المالية.

1 –مفهوم نظام معلومات المالية وأهميته.[1]

1–1:مفهوم نظام معلومات المالية: يمكن تعريفها على أنها قواعد بيانات تضم معلومات متكاملة عن كافة المتغيرات ذات العلاقة بالمواضيع المالية ومن مصادر مختلفة (الداخلية و الخارجية) والمستخدمة لمساعدة متخذ القرارات الفاعلة و الكفؤة.

2–1:أهمية نظام معلومات المالية:يمكن تحديد أهميته من خلال المزايا التي تساعد على تحقيقها في المعلومات المالية و المتمثلة فيما يلي:

–دقة وصحة المعلومات المقدمة من قبلها إلى متخذ القرار.

–تزويد متخذ القرارات بمعلومات متكاملة وبالتوقيت المناسب.

–سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة .

–معالجة العديد من المعلومات والتأثير بالتالي على القرارات الإدارة العليا.

[1]عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس،مرجع سبق ذكره، ص، ص 194، 195.

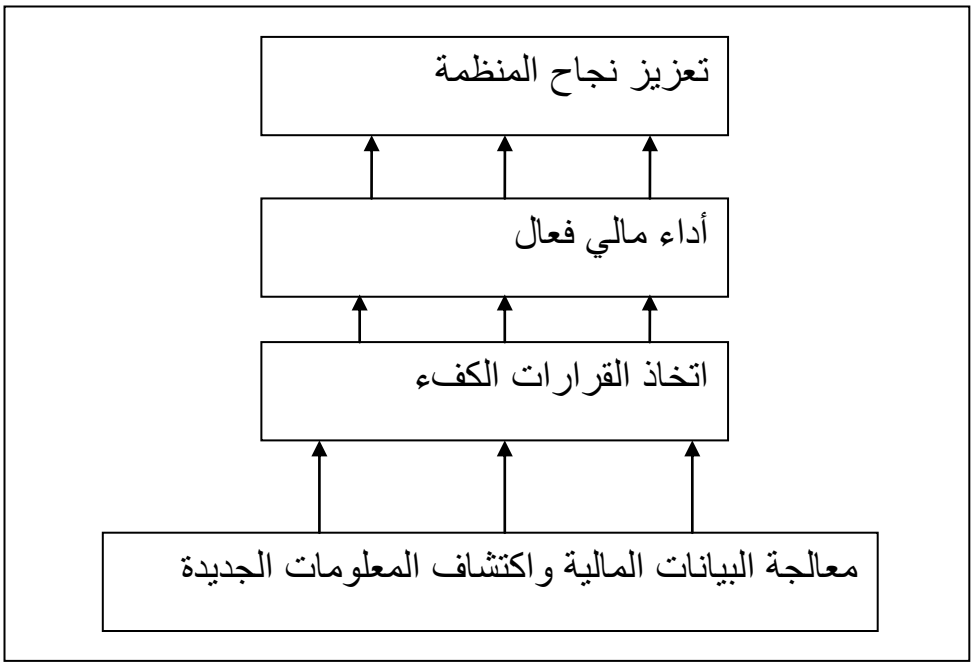
-التأثير بدرجة كبيرة على ربحية المنظمات.

-القدرة على التنبؤ بالاحتياجات المالية المطلوبة.

-تحديد مصادر التمويل المطلوبة من المصادر المختلفة.

كما يمكن تحديد أهمية ودور نظام المعلومات المالية في تحقيق نجاح المنظمة من خلال الشكل الأتي:

الشكل (2-7): دور نظام المعلومات المالية في تعزيز نجاح المؤسسة



المصدر: عبد الناصر علك حافظ، مرجع سبق ذكره، ص 195.

4-الوظائف الأساسية لنظام المعلومات:[1]

يمكن بلورة الوظائف الأساسية التي يقوم بها نظام معلومات المالية في خمسة وظائف أساسية تتمثل في:

1-جمع البيانات: تتكون وظيفة جمع البيانات من مجموعة من الإجراءات، و الخطوات تبدأ بتحديد البيانات التي تعتبر المدخلات الرئيسية للنظام، ثم تجميع هذه البيانات من مصادرها المختلفة وإدخالها للنظام وإعداد

[1] صباح رحيمة محسن، عبد الفتاح إبراهيم زريبة،"**نظم المعلومات المالية/أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها**"مؤسسة الوراق للنشر، عمان ، الأردن، ط(1)،2011،ص ص،184،183.

للتشغيل من خلال مجموعة من الأنشطة التنفيذية لوظيفة جمع البيانات.

2-تشغيل البيانات: يقصد بعملية التشغيل البيانات تنفيذ مجموعة معينة من الإجراءات الأساسية على مدخلات نظام المعلومات المالية المتمثلة في البيانات الخام، لتحويلها إلى منتج نهائي للنظام وهو المعلومات، وتتمثل الإجراءات الرئيسية لتشغيل البيانات فيما يلي:

*فرز المعلومات.

*إجراء العمليات الحسابية و المنطقية على البيانات.

*تلخيص البيانات.

3-إدارة البيانات:نظرا لأنه لايتم تشغيل البيانات فور تجميعها بل يتم تخزينها وتحديثها وصيانتها حتى تكون متاحة وقت الحاجة إليها لأغراض التشغيل، لذا فإن وظيفة إدارة البيانات تتضمن الأنشطة التالية:

*تخزين البيانات.

*تحديث وصيانة البيانات.

*استرجاع البيانات.

4-رقابة وحماية البيانات:تتضمن وظيفة رقابة وحماية البيانات إجراءين أساسيين،يتمثل الأول في حراسة البيانات وحمايتها باعتبارها إحدى موارد المنظمة، والإجراء الثاني يتمثل في التأكد من أن البيانات التي يتم حفظها بيانات صحيحة كاملة، ويتم تشغيلها بطريقة صحيحة.

5-إنتاج المعلومات:تتمثل الوظيفة النهائية من وظائف نظام المعلومات المالية في إنتاج المعلومات، وتهدف هذه الوظيفة إلى توصيل المعلومات، إلى الأشخاص المصرح لهم بالحصول على هذه المعلومات، وتتضمن وظيفة إنتاج المعلومات ثلاث أنشطة رئيسية وهي:

*تجميع واسترجاع المعلومات.

*نقل المعلومات.

*إعداد تقارير المعلومات.

خامسا:نظام المعلومات المحاسبية.

1-تعريف نظام معلومات المحاسبية:يعرف على أنه مجموعة من الأفراد و المعدات و المستندات التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين وذلك طبقا لمجموعة من السياسات و الإجراءات من أجل معالجة بيانات معبرة عن أحداث اقتصادية بهدف إعداد معلومات تفي باحتياجات مجموعة مختلفة من المستخدمين.[1]

2-مكونات نظام معلومات المحاسبية:[2]تتكون أنظمة المعلومات المحاسبية من:

-نظام حسابات القبض (محاسبة المبيعات) .

-نظام حسابات الدفع(محاسبة المشتريات).

-نظام دفتر الأستاذ العام.

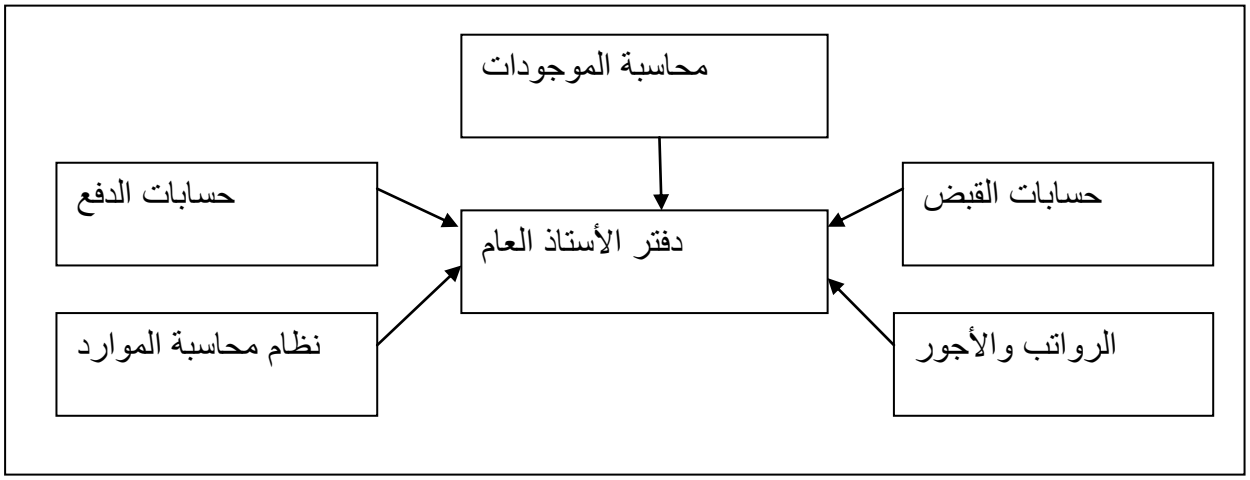
-نظام محاسبة الموجودات.

-نظام الأجور و الرواتب.

-نظام محاسبة المواد.

والشكل الموالي يبين أهم مكونات نظام المعلومات المحاسبية

الشكل (2-8): مكونات نظام المعلومات المحاسبية



المصدر: محمد نور برهان، مرجع سبق ذكره، ص 242.

[1] ياسر صادق مطيع،سعيد أبو عقاب،"**نظم المعلومات المحاسبية**"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص15.

[2] محمد نورهان، **مرجع سابق** ، ص 242.

4-الفرق بين نظام معلومات المالية والمحاسبية: الجدول أدناه يوضح الفرق:

جدول رقم(2-2):الفرق بين نظام المعلومات المالية والمحاسبية

معيار المقارنة	نظام المعلومات المالي	نظام المعلومات المحاسبي
الفترة الزمنية	يقدم بيانات تتعلق بالماضي والحاضر،و التنبؤ بالمستقبل	يقدم بيانات تاريخية تعبر عن الماضي
الموضوعية	يخضع للحكم الشخصي لوجود عنصر التقدير و التنبؤ فيه	يركز على الموضوعية في إعداد البيانات
طريقة جمع المعلومات	خلق بيانات جديدة أو تعديل للبيانات واقتراح حلول للمشاكل التي تقابلها	يتم تسجيل البيانات في دفاتر عرفية (اليومية/ الأستاذ) وعليه لا يتم أي إجراء
وحدة القياس	رياضية وإحصائية لذلك تكون أرقامها تقريبية	النقود
إعداد التقارير	تعد في أي فترة زمنية أو حسب احتياجات الإدارة	تعد في نهاية كل سنة مالية أو كل فترة (ربع سنوية أو شهرية) ماضية
المستخدمون	يهتمون بتوفير معلومات مالية التي تحتاجها الإدارة لتساعدها على التخطيط و التنبؤ وصنع القرار	يهتمون بتوفير المعلومات المحاسبية للأفراد و المؤسسات الحكومية، ومخرجات نظام المعلومات المحاسبي هي مدخلات نظام المعلومات المالي

المصدر: معالي فهمي حيدر،" نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"دار الجامعية،الإسكندرية، 2002،ص 85.

سادسا:نظم المعلومات الإستراتيجية.

1-تعريف نظم المعلومات الإستراتيجية:[1]هي نظم تدعم الخطة الأساسية للمنظمة، والتي يكون من أبرز

[1] عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس ، مرجع سبق ذكره،ص، 202.

أهدافها تحقيق وإدامة القدرة التنافسية لها.

كما يمكن تعريفها على أنها: أي نوع من نظم معالجة المعلومات، نظم المعلومات الإدارية، نظم مساندة أو دعم القرارات و غيرها، والتي تساعد المنظمة لتحقيق قدرة تنافسية وتقلص أو تستبعد عدم بلوغ الأهداف الإستراتيجية الأخرى.

2-أهداف نظام المعلومات الإستراتيجية:[1] هناك العديد من الأهداف لهذا النظام وتتمثل في:

*توفير المدخلات المعلوماتية التي تتطلبها عملية صنع القرارات الإستراتيجية من خلال قاعدة البيانات لهذه النظم.

*مساعدة الإدارة العليا للمنظمة في مواجهة المشاكل غير المهيكلة أثناء حدوثها عبر تزويدها بالمعلومات الإستراتيجية حيث تخص تلك الإدارة بالقرارات غير الهيكلة.

* مساعدة المنظمة في كيفية تحقيق ما يعرف بمفهوم التقدم التنافسي، وهو من المفاهيم المرنة التي يمكن أن تأخذ أكثر من معنى، فيمكن أن تعني نمو بالحصة السوقية، أو زيادة أرقام المبيعات، أو اكتساب زبائن جدد أو تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وغيرها، وتحقيق هذه الأمور من اختصاصات الإدارة العليا.

* تعزيز مساعي الإدارة العليا في الدخول إلى معلومات تفصيلية لأغراض اتخاذ القرارات غير المهيكلة بتقديم خلاصة شاملة لتلك المعلومات سواء باستخدام برامج إنتاج الأشكال البيانية أم باستخدام القدرات البرمجية المتاحة لإنتاج التقارير بأنواعها وأشكالها المختلفة.

* تقديم معلومات عن عوامل النجاح الحرجة،التي وصفها(Curtis) بأنها 'المجالات المحدودة في عمليات المنظمة، والتي إذا كانت مريضة سوف تضمن تحقيق أهدافها' فضلا عن تقديمها معلومات عن مؤشرات الأداء الإستراتيجي للمنظمة بتقارير استثنائية، أو حين طلبها من الإدارة العليا على أن تتضمن هذه التقارير معلومات عن الأداء الإستراتيجي في المستويات الإستراتيجية الثلاثة (المنظمة، ووحدات الأعمال الإستراتيجية، و الوظيفية أو التشغيلية).

* تقديم واجهة بينية صديقة للمستفيد النهائي'مدراء الإدارة الإستراتيجية ' وتضم تلك الواجهة وظائف إصدار التقارير، وإنتاج الرسومات، وتسهيلات القوائم المنسدلة (menu-driven)، ولغة الأوامر، واللغة الطبيعية،

[1] عبد الناصر علك ،مرجع سابق،ص213.

ووسائل دعم الوسائط المتعددة إلى غير ذلك من التقنيات و القدرات التي توفر الدعم الكفؤة و المقتدر للمستفيد النهائي.

* تمكن قاعدة المعلومات الإستراتيجية التي تعتمدها هذه النظم من تزويد الإدارة العليا بالمعلومات الضرورية لعمليات التخطيط و السيطرة، واتخاذ القرارات غير المهيكلة وكل الأنشطة المساندة لعملية تصميم إستراتيجيات المنظمة وتطبيقها، كما توفر فرصة لإدارة المعلومات بطريقة كفوءة و فاعلة.

المطلب الثالث:وظائف وأبعاد نظام المعلومات.

أولا:الوظائف الأساسية لنظم المعلومات.[1]

سبق الإشارة إلى الهدف الأساسي لنظم المعلومات هو إنتاج وتجميع وتوصيل المعلومات المفيدة ،وأن المدخلات الأساسية لها هي البيانات، لذلك لابد أن تبدأ وظائف نظم المعلومات بتجميع البيانات وتنتهي بإنتاج و توصيل المعلومات.تتم عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال سلسلة من الخطوات يطلق عليها 'دورة التشغيل البيانات'، و الوظائف الأساسية لنظم المعلومات هي كالآتي:

-تجميع البيانات:تبدأ وظيفة تجميع البيانات في نظم المعلومات بتحديد البيانات التي تغير المدخلات الأساسية للنظام، ثم تجميع هذه البيانات من مصادرها المختلفة وإدخالها إلى النظام.

-التسجيل والحصر:تتمثل في تسجيل البيانات وحصرها حتى يمكن أن تستخدم في عملية التشغيل؛

-الترميز والتصنيف:يتم إعداد البيانات في شكل أكثر ملائمة حيث يتم استخدام نظام ترميز معين يمكن من معرفة هذه البيانات،ثم يتم تصنيف البيانات حيث توضع في فئات أو مجموعات وفقا الخصائص مشتركة بين بيانات كل فئة أو مجموعة باستخدام نظام الترميز؛

-التدقيق: ويتضمن عملية فحص البيانات للتأكد من أن عملية حصر و تسجيل البيانات قد تمت بطريقة صحيحة ودقيقة؛

[1] دلال السويسي،**"نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية"**،رسالة ما جستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، كلية علوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2012/2011،ص ص: 51،52.

-معالجة البيانات: تتم معالجة البيانات من خلال مجموعة معينة من العمليات الأساسية لتحويلها إلى معلومات ذات معنى مفيد لمتخذي القرارات، ولا تختلف العمليات الأساسية لتشغيل البيانات(في عملية التصنيف) باختلاف نظام المعلومات سواء كان يدوي أو آليا؛

-إدارة البيانات: في معظم الحالات لا يتم تشغيل البيانات الخام فور تجميعها و الحصول عليها بل يتم حفظها وصيانتها حتى تكون متاحة وقت الحاجة إليها لأغراض التشغيل كذلك. ويقصد بوظيفة إدارة البيانات الأنشطة الخاصة بتنظيم وإدارة عمليات تخزين واسترجاع وتحديث البيانات.

ثانيا:أبعاد النظام:

يمكن في ضوء التعريفات سابقة الذكر لنظم المعلومات تحديد أهم الأبعاد الأساسية لها على النحو التالي:[1]

-تعد نظم المعلومات أحد التطبيقات المعاصرة لنظم المعلومات في إطار مسار التطور التاريخي لاعتمادها في حقل نظام المعلومات؛

-ترتبط هذه النظم بالجوانب الإستراتيجية للمنظمة، خاصة فيما يتعلق بطبيعة التطبيقات و الدور و المهام التي يفترض أن تنجزه نظم المعلومات؛

كما للنظام مجموعة من الخصائص التالية:[2]

-جميع الأنظمة تعمل من خلال بيئة معينة؛

-يتكون من عناصر، مكونات أو نظم فرعية بشكل وحدات البناء الأساسي للنظام؛

-هناك خاصية التداخل بين الأجزاء الفرعية ،ويعني أنهلا يمكن إحداث تغيير في أحد مكونات النظام دون أن يؤثر ذلك على بقية أجزاء النظام؛

-لكل النظم وظيفة رئيسية وهدف رئيسي بموجبه يتم تقسيم أداء المؤسسة؛

-استخدام النظم في حالة تغيير دائم بسبب حالة التطور القائمة في المؤسسة.

[1] محمد حسين الطائي وآخرون،"**نظم المعلومات الإستراتيجية،(منظور الميزة التنافسية)**"،دار الثقافة، عمان، 2009،ص 20.

[2] إنعام علي توفيق الشربلي،"**تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات**"، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2009، ص 56.

فنظم المعلومات تلعب دورا كبير في مساعدة المؤسسات على فهم التغيرات الحاصلة في محيطها و كذلك على العمل في هذا المحيط ، فنظم المعلومات تعد أداة أساسية للقيام بالمتابعة البيئية (la surveillance l'environnement) و ذلك من خلال استخداماتها في جمع معالجة ونشر المعلومات المتعلقة بمحيط المؤسسة.[1]

المطلب الرابع:أهمية نظم المعلومات وأهدافه.

الفرع الأول:أهمية نظام المعلومات.

أصبحت نظم المعلومات في الآونة الأخيرة تكتسي أهمية بالغة بالنسبة لجميع أنواع المؤسسات وترجع هذه الأهمية إلى ظهور ثلاثة اتجاهات حديثة هي[2] :

الاتجاه الأول:تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة،لذلك نجد إنتاجية المشتغلين بالمعلومات أصبحت أحد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات المتقدمة،مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات بشكل غير مسبوق؛

الاتجاه الثاني:تنمية شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة، فقد أدى ظهور نظم المعلومات المبنية على استخدام أجهزة الحواسب الآلية وشبكات الاتصال المتقدمة إلى زيادة الطلب على استخدامها، لدرجة أنه أصبح من الممكن تصميم منظمات تعمل بالكامل بواسطة الحاسوب الآلي وإيجاد شبكات معلومات واحدة؛

الاتجاه الثالث:التغيرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب اللازمة لتشغيلها، أدت إلى تغيير في المفهوم ودور المعلومات حتى أصبح ينظر إليها باعتبارها موردا استراتيجيا مهما، وأصبح أداء المؤسسات يعتمد بشكل متزايد على ما يمكن أن يقدمه نظام المعلومات المستخدم بها.

فنظم المعلومات تعد أداة أساسية للقيام بمتابعة المحيط وذلك من خلال استخدامها في جمع ومعالجة ونشر المعلومات المتعلقة بالمحيط.

[1] Jean- LOUIS ERMINE , *management et ingénierie des connaissances- modèles* la voisier , paris, 2008, p 225.

[2] أحمد خطيب،**"إدارة المعرفة ونظم المعلومات"**، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2009، ص 75.

الفرع الثاني:أهداف نظام المعلومات.

يحدد الكثيرون هدفا واحد للمعلومات ملخصا في أن نظام المعلومات يهدف إلى تقديم الخدمة النهائية للمستفيدين و يمكن تجزئة هذا الهدف إلى الأهداف الآتية:[1]

-مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط و الرقابة وهذه المعلومات تنجر عندما تصل معلومات كاملة و دقيقة في الوقت المناسب؛

-إعطاء معلومات وتقارير بتكلفة أقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات؛

-بلورة وتصفية المعلومات التي تصل إلى المديرين ويعتمد عليها؛

-تقديم سلسلة من الطرائق البديلة لانجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المختلفة قبل أن تطبق علميا؛

-الاستفادة القصوى من وقت المديرين وعدم انشغالهم في عملية استخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات والمستندات.

المبحث الثاني: نظام المعلومات في المؤسسة.

أن الثورة التقنية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أدت إلى نمو و تطور المعرفة عن طريق تطبيق وشيوع أدوات تكنولوجيا المعلومات، فما هي تكنولوجيا المعلومات؟

المطلب الأول:دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

أولا:تعريف تكنولوجيا المعلومات:هناك عدة تعار يف لتكنولوجيا المعلومات من بينها:

تعريف(1):هي معدات والوسائل التي تساعد على نجاح عملية إرسال الماد الأولية و المعلومات إلى الزبائن من أجل إضافة القيمة لهم وإنجاز الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.[2]

[1] مرمي مراد ،أهمية نظم المعلومات كأداة للتحليل البيئي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستر، جامعة فرحات عباس ،سطيف، الجزائر 2010/2009 ،ص 25.

[2] عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد عباس، سبق ذكره،ص 49.

تعريف(2):هي دراسة أو تصميم أو تطوير أو تطبيق أو دعم أو إدارة أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب خصوصا تطبيقات البرنامج والمعدات المادية للحاسوب بشكل مختصر تتعامل تكنولوجيا المعلومات مع استخدام الحواسيب الإلكترونية و برمجيات الحاسوب لتحويل وخزن وحماية وإرسال واسترجاع المعلومات وبشكل صحيح آمن.[1]

تعريف(3):هي مختلف أنواع الاكتشاف و المستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات، حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وخزنها واسترجاعها في الوقت السريع المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة.[2]

ثانيا:مكونات تكنولوجيا المعلومات[3]:تتكون تكنولوجيا المعلومات من:

1-أجهزة الحواسيب: وتشمل جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والكبيرة منها، الثابتة والمختلفة.

2-أنظمة التشغيل:تشمل جميع أنظمة التشغيل.

3-تطبيقات برامج المؤسسة:تشمل جميع البرامج التطبيقية المستخدمة في المؤسسات كتطبيقات لقواعد البيانات تطبيقات ميكروسوفت وغيرها.

4-خزن وإدارة البيانات:وتشمل جميع البرامج المستخدمة في إدارة قواعد بيانات المؤسسة مثل:من شبكات الخزن وغيرها.

5-الاتصالات والشبكات:وتشمل كل الأمور المتعلقة بالشبكات والاتصالات من حيث الأجهزة المادية والبرمجيات.

6-الانترنيت و الانترانت:ويشمل كل المعلومات المادية والبرمجية و الإدارية لدعم مواقع الويب وخدمات الويب الانترنيت و الانترانت.

7-الاستشارات وتكامل النظام:ويشمل كل الاستشارات المتعلقة بالتغير و التطوير في العمليات والإجراءات و التدريب و التعليم و تكامل البرمجيات.

كما يمكن من خلال الشكل توضيح مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات :

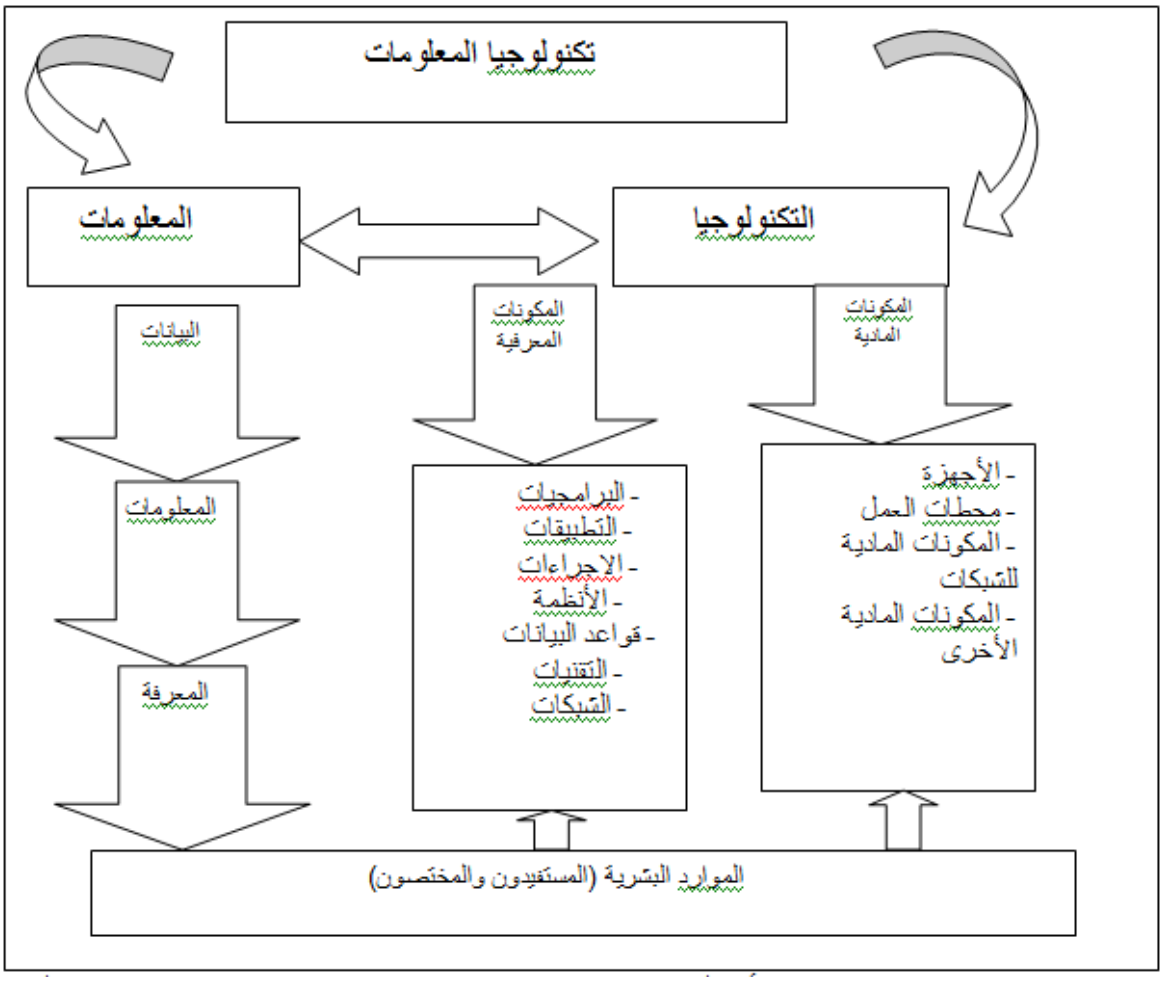
---

[1] مزهر شعبان العاني،"**نظم المعلومات الإدارية(منظور التكنولوجي)**"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 74.

[2] سعيد غالب ياسين،"**مرجع سابق**"، ص 20.

[3] مزهر شعبان العاني، **مرجع نفسه**،ص75.

الشكل (2-9): مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: عبد الناصر علك حافظ، **مرجع سبق ذكره**"ص59.

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.[1]

يمكن تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من خلال قيامها بالعديد من المهام وهي:

*الاستجابة و التكيف مع متطلبات البيئية؛

*التنسيق بين الأقسام؛

*تقليل الاعتماد على الأيدي العاملة؛

*يوفر نظام المعلومات الإدارية المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط و التنظيم و السيطرة.

[1] عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس،**مرجع سبق ذكره**، ص 60.

*تقيم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات؛

*المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

*زيادة كفاءة وفاعلية الإدارة من خلال إشباع حاجاتها أو متطلباتها من المعلومات؛

*يخرج من القرارات جزء كبير من الشك فتصبح بذلك عملية اتخاذ القرارات ميسرة وعلى قدر كبير من الكفاءة بعد أن كانت تعتمد أفراد قلائل من أصحاب الخبرة والمعرفة؛

ومن جهة أخرى يمكن تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال تحديد أهم العوامل التي ساعدت على تطور تكنولوجيا المعلومات وزيادة استخدمها من قبل العديد من المنظمات في أداء العديد من الوظائف الموكلة إليها و هي:

*ازدياد مستوى تعقيد المشكلات التي يواجهها الإنسان؛

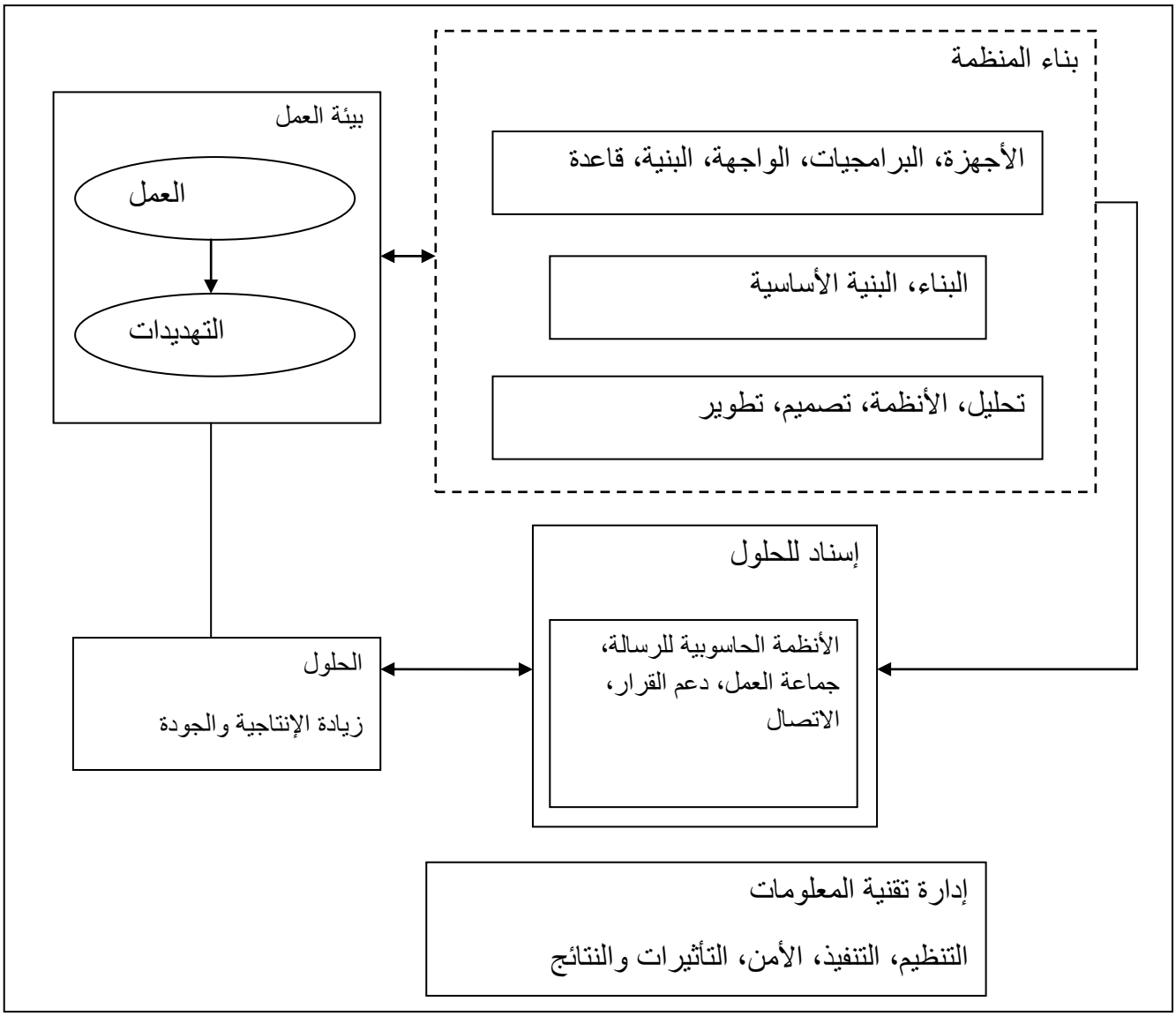
*ازدياد الاستثمار غير المادي و الاعتماد على الإلكترونيات و إمكانياتها الفائقة؛

*اندلا ع ثورة الذكاء الاصطناعي وتحقيق ثقافة الإبداع ويقظة الفكر؛

*إعطاء الأولوية لما هو مكتسب أكثر من الاعتماد على ما هو فطري أو موروث.

كما يمكن من خلال الشكل توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة:

الشكل (2-10): أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات



المصدر: عبد الناصر علك حافظ،"مرجع سبق ذكره"ص62.

المطلب الثاني:أثار تكنولوجيا المعلومات.[1]

للأهمية البالغة التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العصر الحالي؛ من الفوائد الجمة والآثار التي يمكن أن تحدثها الدول في مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية ،خاصة في ضل الثورة التي يشهدها العالم

[1] معمري إلياس،"**نظام المعلومات كأداة مساعدة على اتخاذ القرارات**"مذكرة ماستر في العلوم التسيير،تخصص تسيير إستراتيجي دولي، جامعة عبد الحميد ابن باديس،مستغانم،2014-2015،ص ص،21.

في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،أين أصبحت المعلومات تلعب دورا رئيسيا في تحقيق ما يسمى بالتنمية المستدامة وفتحت آفاق واسعة للشعوب لاسيما الأقل تقدما فهي تساهم وبدرجة عالية فيما يلي:

- تطوير وإدامة المنافع التنافسي؛

- مكافحة الأمية وتأمين التعليم مدى الحياة لكل الأعمار وفي أي زمان ومكان بفضل التطبيقات التربوية و التعليمية؛

-ا لمساهمة في الحد من الفقر وتوليد العمالة ؛

- الاتصال السريع والمباشر يزيل كل الحواجز الحدودية والجمركية والبيروقراطية؛الاطلاع والحصول على المعارف والمعلومات والأخبار والأحداث وكل المستجدات دون عناء كبير أو صعوبات؛

- التكوين المستمر على المستوى الأحدث؛الرفع من قدرة المشروعات على أداء وظائفها بأقل قدر ممكن من الموارد.

المطلب الثالث: أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات في المؤسسة.

أولا:أسباب نجاح نظام المعلومات:هناك العديد من العوامل المسببة لنجاح نظام المعلومات:[1]

1- اشتراك المستخدم النهائي:إن اشتراك المستخدم النهائي في تصميم و تشغيل نظام المعلومات له آثار ايجابية تتمثل في اشتراك المستخدم النهائي في تصميم النظام يجعل لديه الفرصة في وضع النظام في شكل يحقق أولوياته،و يلي احتياجات المنظمة، وتظهر أهمية المشاركة في:

- تمثل التحدي وتزيد من الشعور بالذات؛
- زيادة الفرصة قبول المستخدمين للنظام؛و رضاهم عن مخرجاته نظرا لمشاركتهم في بقائه؛
- الحصول على نظام معلومات مرتفع الجودة، يأخذ بعين الاعتبار متطلبات المستخدمين؛

2-دعم الإدارة:إذا حصل مشروع نظام المعلومات على مساندة و التدعيم من كافة المستويات الإدارية،فإذا هذا يؤدي إلى توليد اتجاهات إيجابية نحو النظام، سواء من جانب مستخدمي النظام أو العاملين بإدارة نظام المعلومات، كنتيجة لشعورهم بأن مشاركتهم وإسهاماتهم سوف تصبح محل تقدير و انتباه من جانب الإدارة.

[1] عليوات سالمة، شلوش فاطمة،"**مرجع سبق ذكره**"ص37.

3-درجة هيكلة القرارات: تعبر القرارات الهيكلية إلى المدى الذي تكون فيه متكررة، وغير جديدة وهناك طريقة محددة ومعروفة للتعامل معها، وفي حين تكون القرارات غير هيكلية إلى المدى الذي تكون فيه جديدة وهامة ولا توجد طريقة لمعالجتها، إما لأنها لم تظهر من قبل أو أنها هامة حيث تستحق معالجة خاصة بها.

4-خصائص بيئة عمل المستخدمين: تحدد بيئة المنظمة خصائص المعلومات اللازم توفيرها من خلال نظام المعلومات،وشكل هذه المعلومات كيف تقديمها، ويمكن تعريف بيئة المنظمة على أنها مجموعة من العوامل المادية والاجتماعية التي تؤثر بطريقة مباشرة في سلوك اتخاذ القرارات بواسطة الأفراد داخل المنظمة.

5-الخصائص الشخصية للمستخدمين: ترجع العلاقة بين الخصائص الشخصية ونجاح نظام المعلومات إلى أن هذه العوامل تؤثر على كيفية تفسير الأفراد للمعلومات،كما أنها محددات لأسلوب تشغيلهم للمعلومات،حيث يتعامل المديرين مع نظام المعلومات من خلال خصائصهم المميزة، والناتجة عن خبراتهم وخلفياتهم المختلفة، وقد اتضح أن الأفراد الذين يتميزون بقدرات عالية على تبادل المعلومات والاتصالات داخل المنظمة، حاصلون على مستوى تعليمي أعلى من غيرهم ويتمتعون بمدة خدمة أطول ويشغلون وظائف رئيسية مع زملائهم.

ثانيا: أسباب فشل نظام المعلومات: من الأسباب التي تؤدي إلى فشل نظام المعلومات ما يلي:[1]

1-الاهتمام بالأجهزة وليس الأهداف: يمثل الفنيون المشتغلون بنظم المعلومات(بسبب خلفيتهم التعليمية) إلى تقديم تكنولوجيا المعلومات مبتكرة ومقدمة احتياجات المنظمة المعلومات وغالبا ما يركز هؤلاء الفنيون على كفاءة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بدلا من التركيز على أهداف الأداء التنظيمي، كما تتجه بعض المنظمات إلى اقتناء نظام المعلومات مبني على الحاسب الآلي بغرض إحلال هذه النظم محل العنصر البشري وليس بهدف زيادة قدرات وإمكانيات العنصر البشري.

2-سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات: إذا لم يتم إعطاء وقت كافي وبذل غاية خاصة عند تحديد الاحتياجات من المعلومات فإن هذا سوف يؤدي إلى تحديد مواصفات غير مناسبة في نظم المعلومات التي يتم تصميمها واقتناؤها.

[1] عليوات سالمة،شلوش فاطمة،**مرجع سابق**،ص 38.

3-مستوى التعقيد والمخاطرة: قد تفشل بعض المشروعات نتيجة لما تتضمنه من مستوى مرتفع المخاطرة، ويتأثر مستوى المخاطرة بالعناصر التالية:

- حجم المشروع: يزداد حجم ودرجة المخاطر بزيادة حجم مشروع نظم المعلومات ويتم قياس حجم المشروع إما بالتكلفة اللازمة للتنفيذ، أو حجم الأفراد، أو الوقت اللازم للتنفيذ.
- هيكل المشروع: قد يكون المشروع واضحا، ومن ثم يمكن التعرف على العمليات والمخرجات الخاصة به، كما أن المستخدمون يعرفون ما يحتاجونه ومن تنخفض المخاطرة.
- الخبرة السابقة مع التكنولوجيا: ترتفع درجة المخاطرة إذا كان فريق مشروع تطوير نظام المعلومات والعاملين في إدارة نظم المعلومات ليس لدهم الخبرة الفنية اللازمة مع تكنولوجيا مشروع التطوير أو للتعامل مع المكونات المادية أو البرمجيات.
- إدارة عملية التنفيذ: يجب مراعاة التنسيق و الحرص عند تطوير نظام جديد للمعلومات فهناك صعوبة لتحديد تفاصيل لدرجة آلية النظام كما أن تفسير المعلومات وتعريفها يختلف من مستخدم آخر ، إضافة إلى أن احتياجات الأفراد من المعلومات مختلفة كما أنه قد يتم تجاهل تدريب الأفراد على استخدام النظام والتأكد من تفهمهم له لإجراءات تشغيله.

المطلب الرابع:التحديات التي تواجه نظام المعلومات.[1]

تواجه نظم المعلومات مجموعة مشاكل راجعة لعدة أسباب ،هذه بعضها:

- **التصميم**: يفشل التصميم الفعلي في تحقيق الاحتياجات الأساسية للمنظمات،فقد لا يقدم النظام المعلومات بسرعة كافية تمكن من استخدامها أو يقدمها في شكل يصعب معه استخدامها أو يقدم بيانات خاطئة غير مطلوبة، وقد تكون يكون معقد بدرجة لا يسمح للمستخدم بالتفاعل معه كأن يكون تصميم الشاشات غير مناسب للمستخدم مما يؤدي إلى توقف المستخدم عن استخدام النظام، كما يفشل التصميم إذا كان غير متوافق مع القيم و الثقافة و الأهداف التنظيمية.

[1] أحمد فوزي ملوخية،**مرجع سبق ذكره**"ص 19.

- البيانات: إذا كانت البيانات التي يتم الاعتماد عليها في إنتاج المعلومات غير دقيقة و غير متسقة فإن هذا يؤدي إلى غموض المعلومات الناتجة عن النظام أو غير ملائمتها لأهداف وأغراض المنظمة وعليه وجب التأكد من أن المعلومات التي تجمعها نظم المعلومات أو تنتجها لازالت توافق احتياجات المنظمة الداخلية، كذا تساعد على التأقلم مع المتغيرات البيئة الخارجية، لأن لكل بيئة خصائص معينة في التصرف.
- التكاليف: قد يعمل النظام بصورة الفعالة إلا أن تكلفة تنفيذه و تشغيله قد تكون مكلفة بدرجة أكبر مما كان متوقعا في الموازنة المخصصة له، بحيث أن المنافع المتحصل عليها من النظام تعادل تلك التكلفة ، ولذا وجب على المنظمات القيام بدراسات معمقة قبل الاستثمار في مشاريع ضخمة التكاليف،وفي هذا النظام تطورت كثيرا أنظمة المعلومات المحاسبية التي تهتم بجميع أنواع التكاليف في المؤسسة وعمليات تقييدها و مراجعتها وتصحيح الأخطاء المكتشفة.
- التشغيل : في هذه الحالة قد لا يعمل النظام بصورة جيدة كأن تصل المعلومات متأخرة نتيجة لتعطل النظام أو لفقدان بعض البيانات كما أن عملية قياس نجاح النظام ليس بالأمر السهل، حيث من الصعب الاتفاق على قيمة و فعالية نظام المعلومات وذلك نتيجة لاختلاف الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام إلا أن البحوث في مجال نظم المعلومات قد قدمت المعايير التالية لقياس نجاح النظام:

-ارتفاع مستوى استخدام النظام.

-درجة رضا المستخدم.

-المساهمة في تحقيق الأهداف مثل:جودة القرارات التي اعتمدت على استخدام النظام.

-المنافع المالية مثل:تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات.

خلاصة:

إن ظهور عالمية الاقتصاد وتكنولوجيا المعلومات والنقص في الموارد الاقتصادية بالإضافة إلى البيئة التي تعمل بها لمؤسسة، أصبح يمثل تهديدا للمؤسسة وذلك من خلال زيادة حدة المنافسة وانفتاحها على هذا الاقتصاد العالمي المفتوح ولكي تتجنب المؤسسة هذه المشاكل وتضمن مكانة في السوق فقد ظهرت أدوات تساعدها في التعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من التكنولوجيات التي تسهل الحصول على المعلومات.

وهذه الأخيرة أصبح ينظر إليها على أنها مورد أساسي فبقدر ما تتوفر عليه هذه المعلومات من جودة ودقة وشمولية.

تمهيد:

إن الجانب التطبيقي ماهو إلا تجسيد لما تطرقنا إليه في الجانب النظري من مفاهيم ومبادئ ومدى مطابقتها على أرض الواقع فمؤسسة اتصالات الجزائر، من المؤسسات المهمة في الجزائر خاصة تعاملها مع المعلومات التي تعتبر الركيزة الأساسية لأي عمل تقوم به.وفي هذا الفصل سنتطرق الى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: الدراسة التحليلية لنتائج الاستبيان.

المبحث الأول:تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

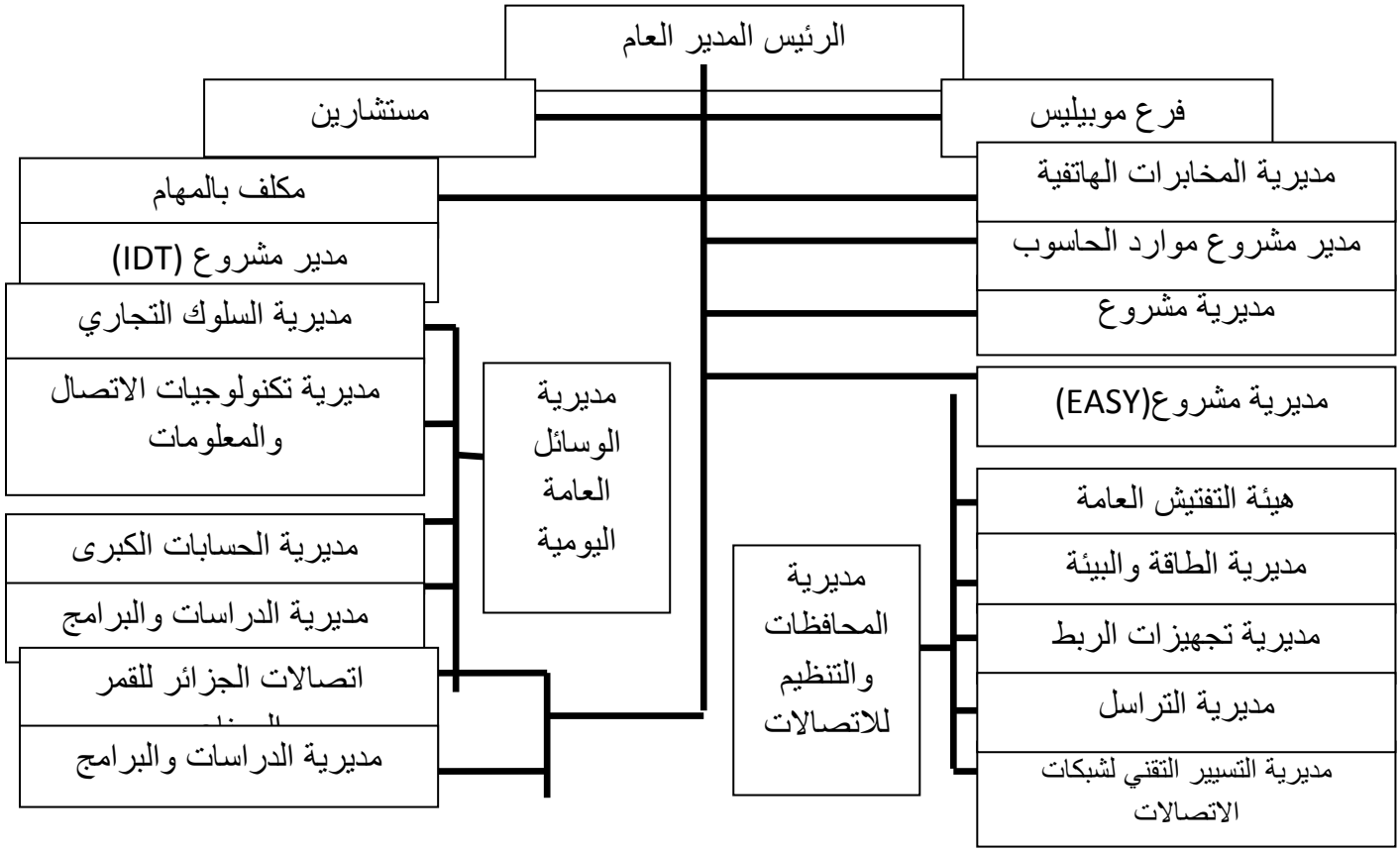
إن المؤسسات الخدماتية تلعب دورا هاما في التطور الاجتماعي والاقتصادي للبلد،

المطلب الأول:نبذة تاريخية عن نشأة المؤسسة.

أولا: ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر.

إن مؤسسة اتصالات الجزائر هي حديثة النشأة إذا في السابق كانت مؤسسة مندمجة فكان يطلق عليها البريد والموصلات، انفصلتا عن بعضها البعض ليصبح البريد لوحده وتغيرت تسمية المواصلات إلى اتصالات الجزائر، وتعد مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم، ملك للدولة تنشط في سوق الهاتف الثابت والانترنت، استطاعت أن تفرض تواجدها في السوق الجزائرية، كما استطاعت كسب ثقة المتعاملين رغم التطور التكنولوجي الحاصل في شبكات الهاتف النقال المتنوعة وخدماتها(جازي، نجمة)، أما موبلييس فهي إحدى فروع المؤسسة. والبداية الفعلية لنشاط المؤسسة في شكلها القانوني الجديد كانت بتاريخ 31-12-2002.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.



المصدر:الجزائرية للاتصالات، الموقع الالكتروني:

www.algerietelecom.dz

تاريخ المطالعة: 2016/04/15

المطلب الثاني: مهام ودور مؤسسة اتصالات الجزائر.

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- دراسة وتحقيق وصيانة شبكة الاتصالات.
- رسم برامج الأشغال والصيانة و السهر على تحقيقها؛
- احترام أهداف الإنتاج وجودة الخدمة؛
- تسيير المستخدمين و الوسائل العامة؛
- تلبية حاجيات المواطنين؛

- المساهمة في توفير مناصب الشغل في الولاية؛
- تسيير الروابط المشتركة مع جميع معاملي الشبكات؛
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة ومتابعة التحصيلات في هذا القطاع؛

المطلب الثالث:أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

تهدف الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لولاية مستغانم طبقا لأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها لتحيق الأهداف التالية:

- الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات هي أهداف الأساسية للوكالة؛
- كما تهدف إلى المشاركة في التقدم الاجتماعي والاقتصادي للدولة، من خلال تقديم خدمات خاصة بالإعلام والاتصال؛
- تنمية عرض خدمة الهاتف النقال وتمكين أكبر عدد من الزبائن للحصول على الخدمات الاتصالية؛
- فك عزلة المناطق المحرومة في الميدان الاتصالات؛
- تحسين جودة الخدمات من أجل رفع تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة؛
- تنظيم الحركة الهاتفية الخاصة بالمؤسسات و الهيئات العمومية؛
- تنمية قدرات استعمال الانترنيت؛
- تطوير شبكة وطنية فعالة للاتصالات تكون موصلة بمختلف قنوات تدفق المعلومات؛
- تحقيق الأهداف الخاصة باستغلال وسائلهم وأعمالهم وسيرها.

من خلال التطرق إلى الأهداف المختلفة التي تصبو إليها نجدها ساعية إلى كسب واستقطاب عدد كبير من الزبائن وكذا تنشيط المصالح التي ترتكز عليها في انجاز أهدافها المقررة شأن الاتصالات.

المطلب الرابع:مشاكل اتصالات الجزائر.

من المعلوم أن كل مؤسسة لها عراقيل و مشاكل تواجهها، كذلك بالنسبة لاتصالات الجزائر التي لا تخلو من نقائص و صعوبات تواجه نشاطها ومن بين هذه المشاكل ما يلي:

- صغر حجم الوحدة مما يؤدي إلى خلق نوع من الاكتظاظ في تقديم عمل مصالح الزبائن.
- شغور في بعض المناصب مما ينجم عنه تأخير في أداء العمل.
- المنازعات التي تقع بين الوحدة العملية للاتصالات و الزبائن المشتركين الذين لا يدفعون في أجلها المحددة.
- المنافسة التي تواجهها من طرف المؤسسات الأخرى الخاصة التي تقدم خدمات الهاتف والانترنت.

- قلة الإشهار و الترويج للوحدة العملية لاتصالات الجزائر.

المبحث الثاني:الدراسة التحليلية لنتائج الاستبيان.

من أجل معرفة واقع نظام المعلومات ودوره في تيسر المؤسسات الخدماتية، ارتأينا أن نخصص هذا المبحث لتحليل البيانات المتعلقة بنتائج الاستبيان المقدم للعمال، من خلال أرائهم.

وقبل عرض وتحليل النتائج سوف نقوم بتقديم عينة الدراسة، حيث قمنا باختيار عينة تتكون من 15 عامل، ولكن بعد عملية جمع القوائم الموزعة ومراجعة هذه القوائم، والقيام بعملية الفرز للإجابات المقدمة من طرف العمال المستقصى منهم، فقد تم تحليل النتائج على 10 عمال من طرف أصل 15عامل، أي بنسبة 66,66%، وذلك لعدم رد بعضهم.

المطلب الأول:عرض المعلومات الشخصية لعينة الدراسة.

إن العينة التي وقع اختيارنا عليها يتميز أعضاؤها بما يلي:

1-1:الجنس:

الجدول (3-1):توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

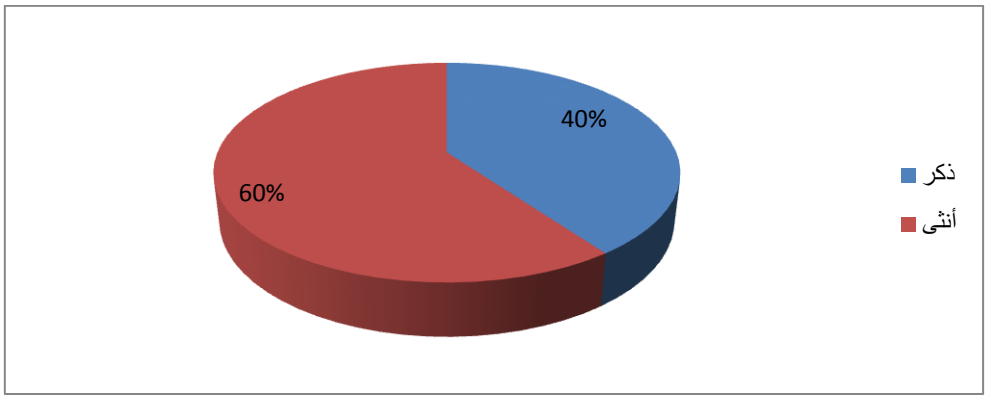
الجنس	التكرارات	النسبة المئوية%
ذكر	04	40%
أنثى	06	60%
المجموع	10	% 100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان.

من خلال توزيعنا لأفراد العينة حسب الجنس، وجدنا أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، حيث بلغت نسبة الذكور40% ،ونسبة الإناث بلغت 60%.

و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(3-2):إجابات أفراد العينة حسب الجنس.



المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان وبرنامج إكسل.

2-السن:

تم تقسيم أفراد العينة حسب السن إلى أربع فئات حسب الجدول التالي:

جدول رقم (3-2): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

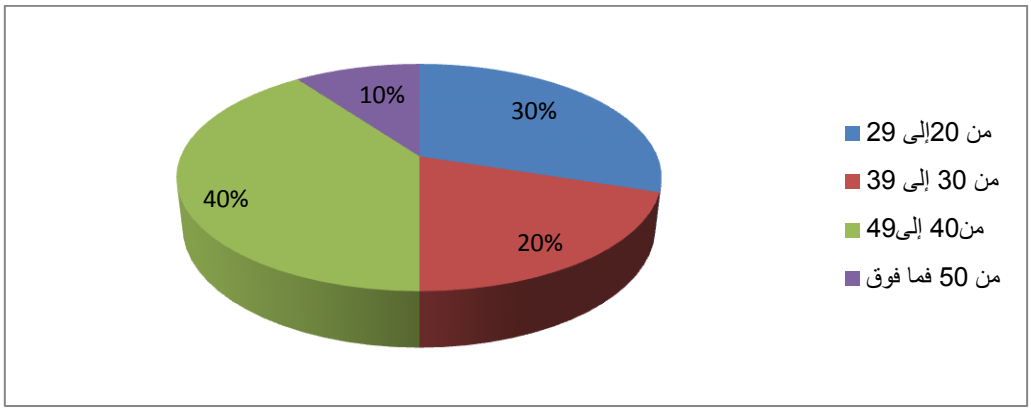
الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية%
من 20إلى 29	03	%30
من 30 إلى 39	02	%20
من40 إلى49	04	%40
من 50 فما فوق	01	%10
المجموع	10	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة إلى الفئة[40-49] بنسبة% 40 ثم تليها فئة [20-29]بنسبة 30% ثم فئة [30-39] وذلك بنسبة% 20 ، وأخيرا فئة من 50 فما فوق بنسبة 10%.

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-2):إجابات أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

3-1: المستوى العلمي:

الجدول (3-3): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

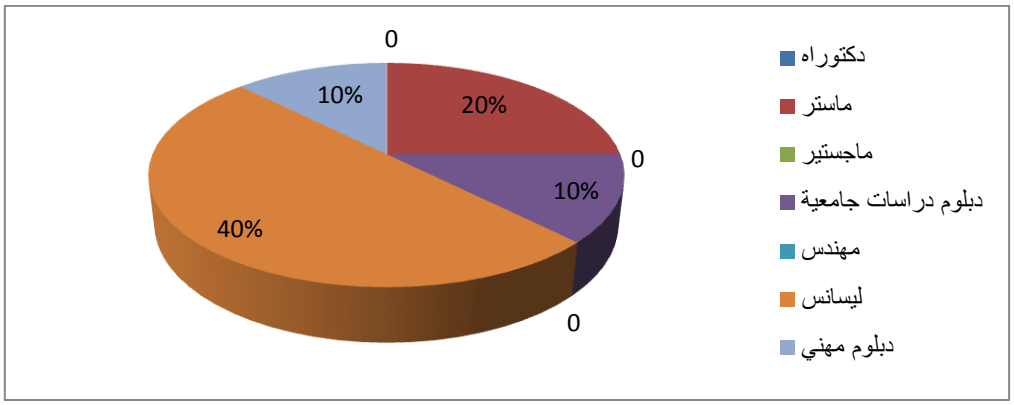
المستوى التعليمي	دكتوراه	ماستر	ماجستر	دبلوم دراسات جامعية	مهندس	ليسانس	دبلوم مهني	ثانوي	المجموع
المجموع الكلي	-	02	-	01	-	04	01	02	10
النسبة%	-	%20	-	%10	-	%40	%10	%20	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

تشغل طبقة المتحصل على شهادة ليسانس القسط الأكبر من عينة الدراسة بنسبة 40% ثم تليها شهادة ماستر والمستوى الثانوي بنسبة 20%، ثم تأتي طبقة حاملي دبلوم دراسات جامعية تطبيقية و دبلوم مهني بنسبة 10%.

والشكل التالي يبين هذه النتائج:

الشكل رقم(3-4):إجابات أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

4-1: الوظيفة:

الجدول(3-4): توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة.

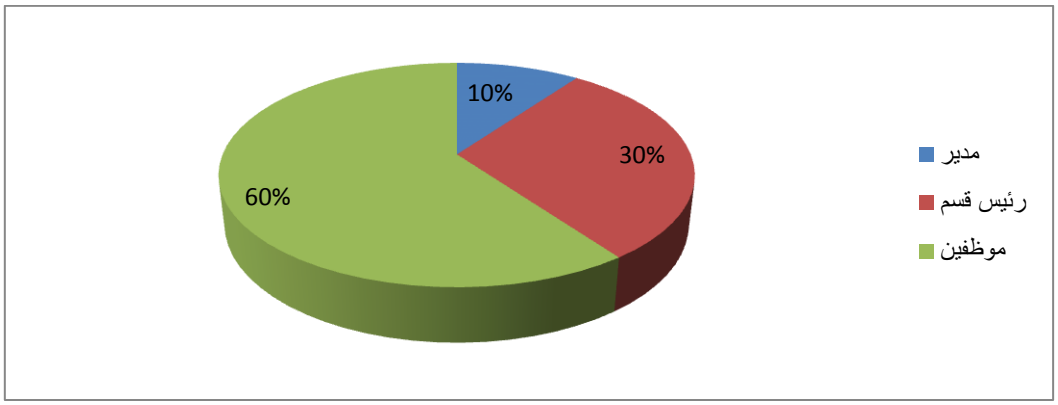
الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية%
مدير	01	%10
رئيس قسم	03	%30
موظفين	06	%60
المجموع	10	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أنه هناك تنوع في أفراد العينة، حيث أنها تضم10 % مدير،و30 % يمتهنون مهنة رئيس قسم،و60 % موظفين.

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(3-5): يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

1-5:الخبرة:

الجدول رقم(3-5):توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

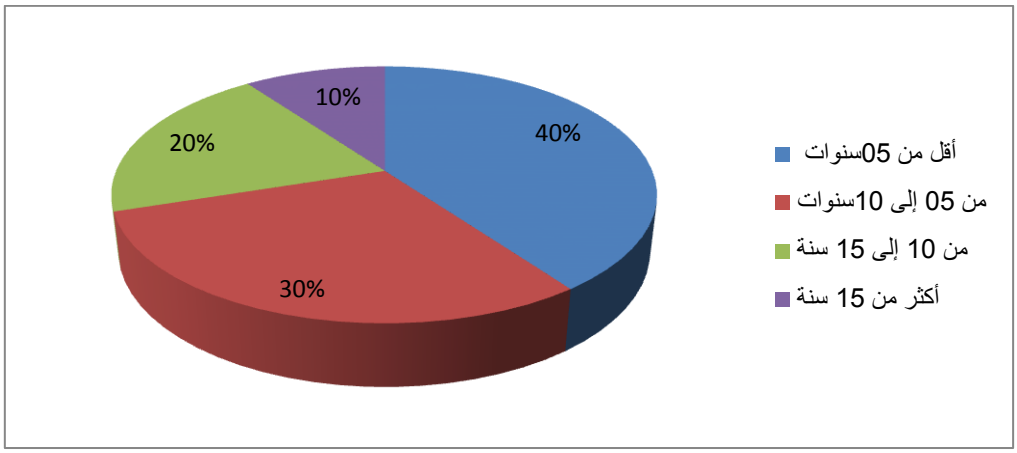
السنوات	التكرارات	النسبة المئوية%
أقل من 05سنوات	04	%40
من 05 إلى 10سنوات	03	%30
من 10 إلى 15 سنة	02	%20
أكثر من 15 سنة	01	%10
المجموع	10	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة المستجوبة أي ما نسبة 40% من الخبرة في العمل لمدة أقل من 05 سنوات، ونسبة 30% تتميز بخبرة لمدة من 05 إلى 10 سنوات،و 20% لهم خبرة تتراوح مابين 10 إلى 15 سنة، ونسبة 10% لهم خبرة أكثر من 15 سنة.

الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(3–6):يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الخبرة



المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على الاستبيان و برنامج إكسل.

1–6:عدد الدورات التكوينية:

يوضح الشكل الموالي توزيع أفراد العينة حسب الدوارات التكوينية في مجال المعلومات.

الجدول(3–6):توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التكوينية.

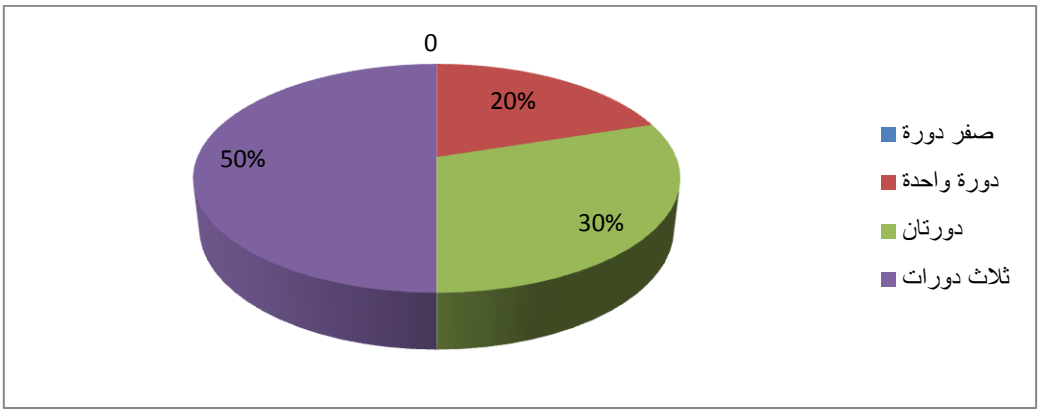
عدد الدورات	صفر دورة	دورة واحدة	دورتان	ثلاث دورات	المجموع
التكرارات	-	02	03	05	10
النسبة%	-	%20	%30	%50	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أن المؤسسة حريصة على رفع كفاءة عمالها من خلال تنظيم دورات تكوينية في مجال المعلوماتية، وهو ما أدلى به ما نسبة 50% قد تلقوا أكثر من ثلاث دورات تكوينية في مجال تقنية الحاسوب .

الشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم(3–7):إجابات أفراد العينة حول عدد الدورات التدريبية



المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

1–7: الاستفادة من الدورات التدريبية:

يوضح الجدول الموالي مدى استفادة عمال المؤسسة من خلال ما تقوم به من دورات تكوينية.

الجدول (3–7): توزيع عينة الدراسة حسب مدى الاستفادة من الدورات التكوينية التي تنظمها المؤسسة.

مدى الاستفادة من التدريب	استفادة جيدة	استفادة ممتازة	استفادة ضعيفة	لا استفادة	المجموع
التكرارات	04	06	-	-	10
النسبة%	%40	%60	-	-	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبة 60% من عينة الدراسة كانت استفادتها جيدة من الدورات التكوينية التي نظمتها المؤسسة، وهذا من شأنه أن ينعكس إيجابا على مستوى تسيير المؤسسة ويزيد من فعاليتها، في حين أدلى ما نسبته 40% من عينة الدراسة أنهم لم يستفيدوا من الدورات، وهذا من شأنه أن يعرقل حسن أداء المؤسسة. وعليه يتوجب على القائمين على المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار هذه النقطة الحساسة وذلك من خلال إعادة النظر في الطرق التكوينية.

المطلب الثاني: طبيعة المعلومات و مصادرها.

2-1: طبيعة المعلومات الضرورية للقيام بالمهام في المؤسسة.

جدول رقم (3-8): طبيعة المعلومات الضرورية للقيام بالمهام في المؤسسة.

طبيعة المعلومات	التكرارات	النسبة%
معلومات داخلية	02	%20
معلومات خارجية	-	-
معلومات داخلية و خارجية	08	%80
المجموع	10	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول يتبين أن المعلومات الضرورية للقيام بالمهام في المؤسسة هي المعلومات الداخلية والخارجية وهو ما تمثله 80%، تليها المعلومات داخلية معا بنسبة 20%.

2-2: المهام على المستوى المصلحة.

الجدول(3-9): يبين مهام أفراد العينة على مستوى المصلحة.

النشاط	التكرار	النسبة%
البحث عن المعلومة	01	%10
معالجة المعلومة	04	%40
بث المعلومة	05	%50
المجموع	10	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على الاستبيان.

من خلال الجدول يتضح أن أغلبية فئة المستجوبين تقوم ببث المعلومة وهو ما يعبر عنه بنسبة 50% في حين نجد الفئة المتوسطة من المستجوبين تقوم بمعالجة المعلومة بنسبة 40% في المؤسسة وتختلف المهام من قسم لآخر حسب احتياجاتهم خاصة أنهم يحتاجون لمعلومات جد حديثة متطورة .

2-3: الحاجة إلى المعلومة من أجل تأدية المهام.

من خلال إجابات أفراد العينة يتبين أن المعلومات من أجل تفعيل نشاطات المؤسسة بنسبة 50%. وهذا يدل على معرفة ما مدى وعي إطارات المؤسسة بأهمية المعلومات و دورها في تحقيق أهداف المؤسسة، فالوعي بأهميتها وقيمتها يؤدي إلى زيادة الاهتمام بها.

2-4: البحث عن المعلومة.

تعتبر المعلومة العصب الأساسي للمؤسسات وبالتالي يتم البحث عنها سواء كان ذلك من الأرشيف أو الانترنت.

الجدول (3-10):إجابات الأفراد على مكان البحث على المعلومة.

المصدر	التكرار	النسبة%
الأرشيف	05	%50
الانترنت	05	%50
المجموع	10	%100

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول يتضح أن أفراد العينة يستخدمون مصلحة الأرشيف والانترنت معا بنسبة 50% لكليهما.

2-5: طبيعة المعلومات التي يتم البحث عنها.

الجدول(3-11): يبين إجابات الأفراد حول نوع المعلومات التي يتم البحث عنها.

طبيعة المعلومة	التكرار	النسبة%
معلومات اقتصادية	03	%30
معلومات عن الزبائن	06	%60
معلومات تكنولوجية وتقنية	01	%10

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على الاستبيان.

من خلال الجدول يتضح أن أفراد العينة يبحثون بصفة أكبر عن المعلومات حول الزبائن بنسبة 60% تليها المعلومات الاقتصادية بنسبة 30%، وأخيرا المعلومات التكنولوجية والتقنية بنسبة 10%.

2-6:حماية المعلومات المتحصل عليها.

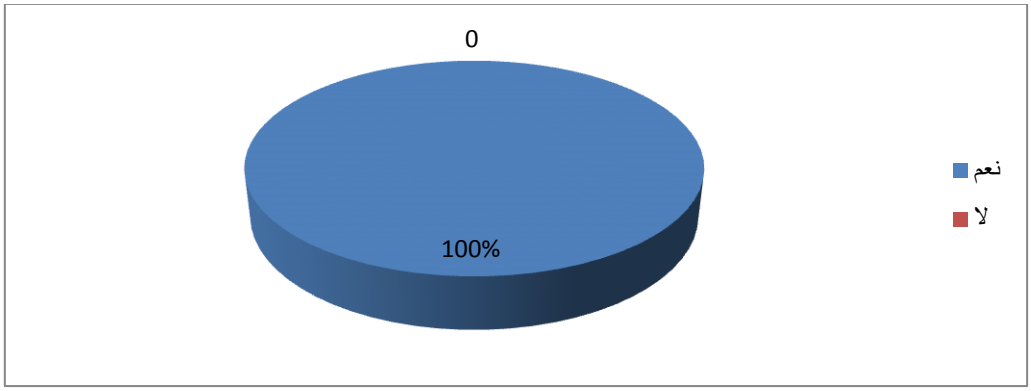
الجدول رقم(3-12): إجابات الأفراد حول حماية المعلومة.

الاقتراحات	نعم	لا
المجموع	10	00
النسبة%	%100	00

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على معلومات نتائج الاستبيان.

من خلال نتائج الجدول وإجابات الأفراد نلاحظ أن هناك إجماع كلي حول حماية المعلومات والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل(3-8): إجابات الأفراد العينة حول حماية المعلومة



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان وبرنامج إكسل.

2-7: مكان حماية المعلومات:

الجدول رقم(3-13): يبين إجابات الأفراد حول طرق تخزين المعلومات.

الحامل	التكرارات	النسبة%
ملف شخصي	06	%60
انترنت	02	%20
قرص مضغوط	00	%00
طرق أخرى	02	%20
المجموع	10	%100

المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج إكسل.

من خلال الجدول يتبين لنا أن أفراد العينة يتم تخزين المعلومة في ملف شخصي بنسبة 60% ثم تليها طرق أخرى و الانترنت بنسبة 20% لكل واحدة منها.

2-8:كيفية توصيل المعلومة المستقاة.

الجدول رقم(3-14): يبين إجابات الأفراد حول بث المعلومة في المؤسسة.

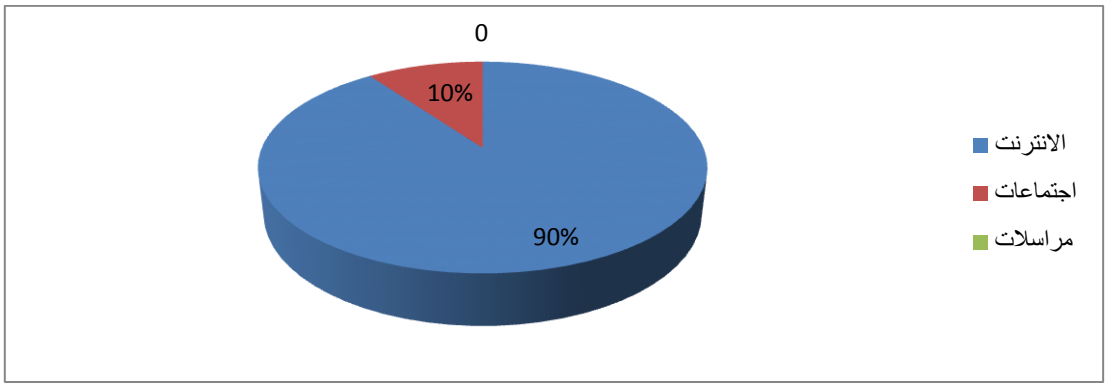
طريقة بث المعلومة	التكرارات	النسبة%
الانترنت	09	%90
اجتماعات	01	%10
مراسلات	-	-
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول نلاحظ أن المعلومات في المؤسسة يتم بثها وتوزيعها عن طريق الانترنت وهو ما تعكسه نسبة 90%، تليها فئة اجتماعات وهو ما تعبر عنه نسبة 10% وهذه الفئة تقوم بتحضير الاجتماعات لمناقشة المشاكل العالقة و الخاصة بالزبائن و دراستها و اقتراح الحلول الكفيلة بعلاجها.

والشكل التالي يوضح أكثر:

الشكل(3-8): إجابات أفراد العينة حول طريقة إيصال المعلومة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

المطلب الثاني: معرفة واقع نظام المعلومات في المؤسسة.

من أجل معرفة معنى نظام المعلومات داخل المؤسسة أتأينا طرح بعض الأسئلة، وفيما يلي عرض وتحليل هذه الأسئلة، و الأجوبة المتحصل عليها.

*نظام المعلومات هو: مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع وتخزين وبث المعلومة.

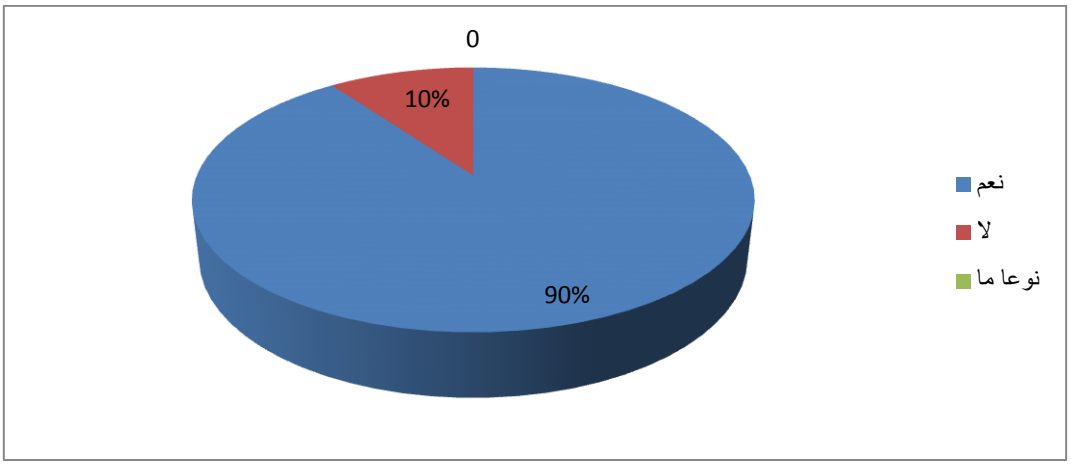
الجدول رقم(3-15):نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع وتخزين وبث المعلومة.

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
نعم	09	%90
لا	01	%10
نوعا ما	-	-
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نلاحظ، أن أغلب الإجابات كانت "نعم" بنسبة 90%، أما 10% فكانت إجابتهم "لا" مما يوضح لنا أغلب العمال يرون أن نظام المعلومات هو مجموعة الإجراءات التي تتم من خلالها تجميع وتوزيع وبث المعلومة.والشكل الأتي يبين ذلك:

الشكل رقم(3-10): يبين نظام المعلومات مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع وتخزين وبث المعلومة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان وبرنامج إكسل.

*مراعاة نظام المعلومات في أداء الخدمات.

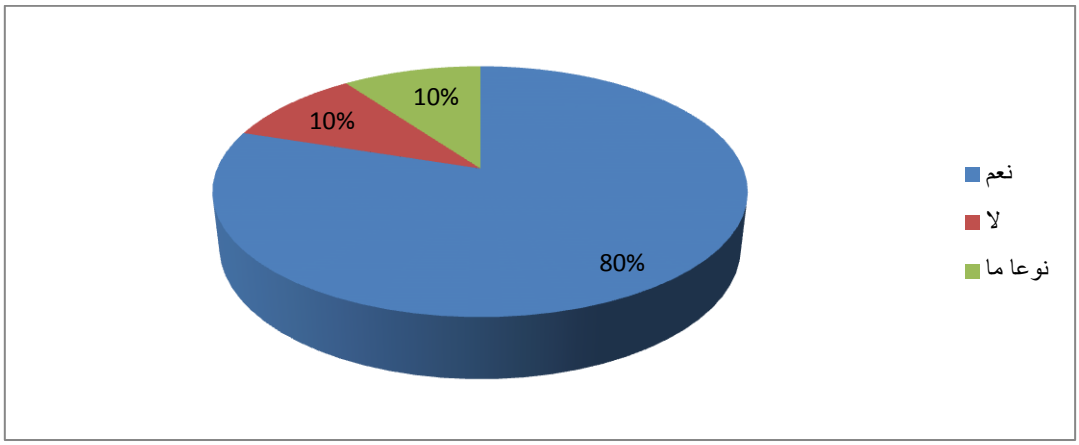
الجدول رقم(3-16):مراعاة نظام المعلومات في أداء الخدمات.

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
نعم	08	%80
لا	01	%10
نوعا ما	01	10%
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على الاستبيان.

يتبين لنا من خلال الجدول أن المؤسسة تهتم بنظام المعلومات في تقديم الخدمة، بحيث أن 80% من أفراد العينة أجابوا ب"نعم"، والبقية منهم كانت الإجابة "لا" ب 10% و"نوعا ما"بنسبة 10%.و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل(3-11): يوضح مراعاة نظام المعلومات في أداء الخدمات.



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

*تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة.

جدول رقم(3-17): تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة.

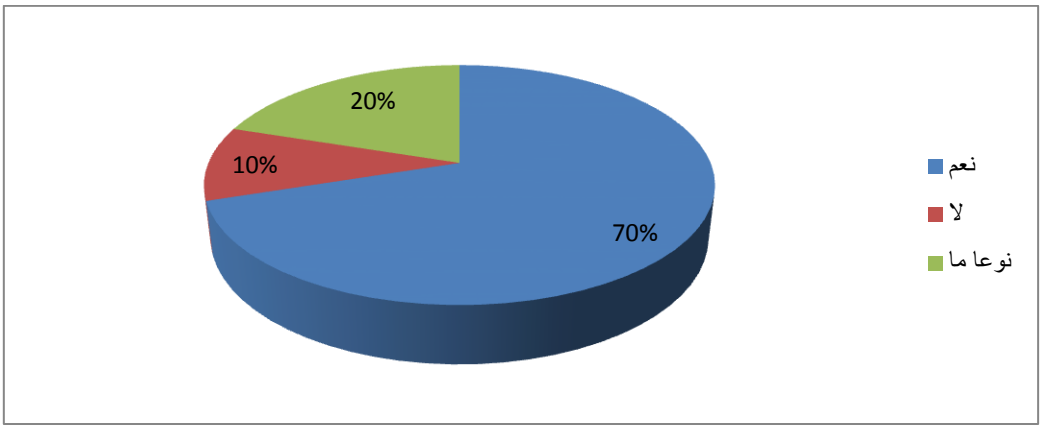
الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
نعم	07	%70
لا	01	%10
نوعا ما	02	%20
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول يتضح أن المؤسسة تهتم بتطبيق نظام المعلومات، بحيث أن معظم الإجابات كانت "نعم" بما يوافق 70%، ونسبة 20% أجابوا "نوعا ما"، والباقي أجابوا "لا".

و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(3-12):يبين تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

المطلب الثالث: دعم نظام المعلومات لعملية التسيير.

1-خطوات التي يمكن انتهاجها لتفعيل دور نظم المعلومات في المؤسسة.

*العمل على إيصال المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

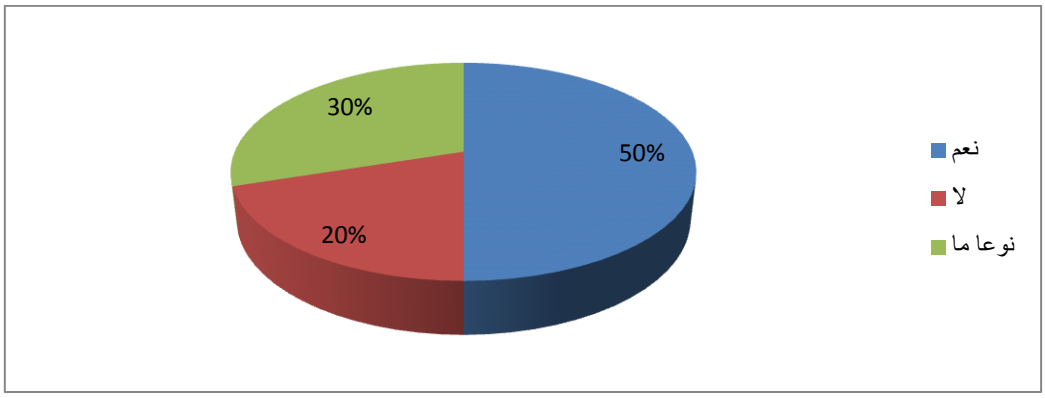
الجدول رقم(3-18): يبين إجابات الأفراد على العمل على إيصال المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
نعم	05	%50
لا	02	%20
نوعا ما	03	%30
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ أن الإجابة نعم كانت بنسبة 50% على العمل لإيصال المعلومات المناسبة في الوقت المناسب،في حين أن نسبة 30% كانت نوعا ما، و الإجابة لا كانت بنسبة 20%. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(3-13): العمل على إيصال المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

*التحديث المستمر للمعلومات و البيانات.

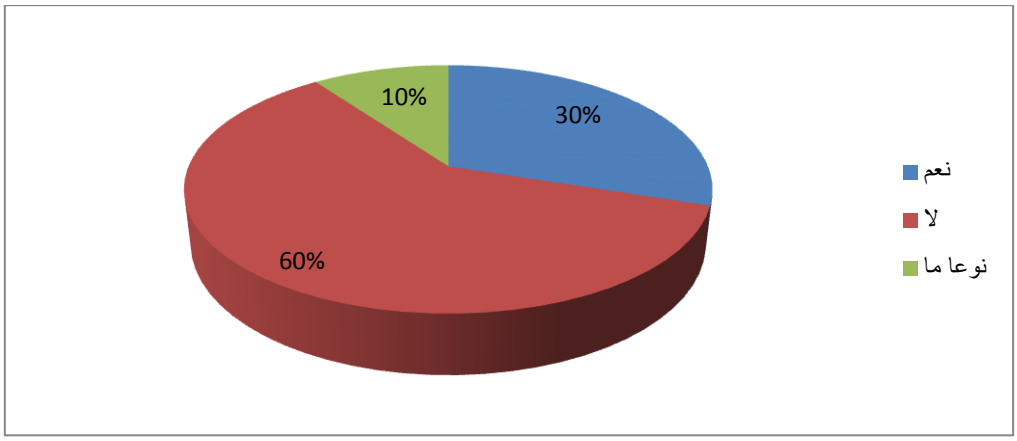
الجدول رقم(3-19): التحديث المستمر للمعلومات والبيانات.

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
نعم	03	%30
لا	06	%60
نوعا ما	01	%10
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من الجدول أن إجابات الأفراد على الاقتراح "لا" كان أكبر وهذا ما يوافق نسبة 60% ،حيث أن 30% منهم كانت إجابتهم ب"نعم"، و10% كانت ب"نوعا ما". والشكل التالي يوضح هذا:

الشكل رقم(3-14): يبين إجابات الأفراد على التحديث المستمر للمعلومات والبيانات



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

*اعتماد نظام المعلومات على نظم مساعدة.

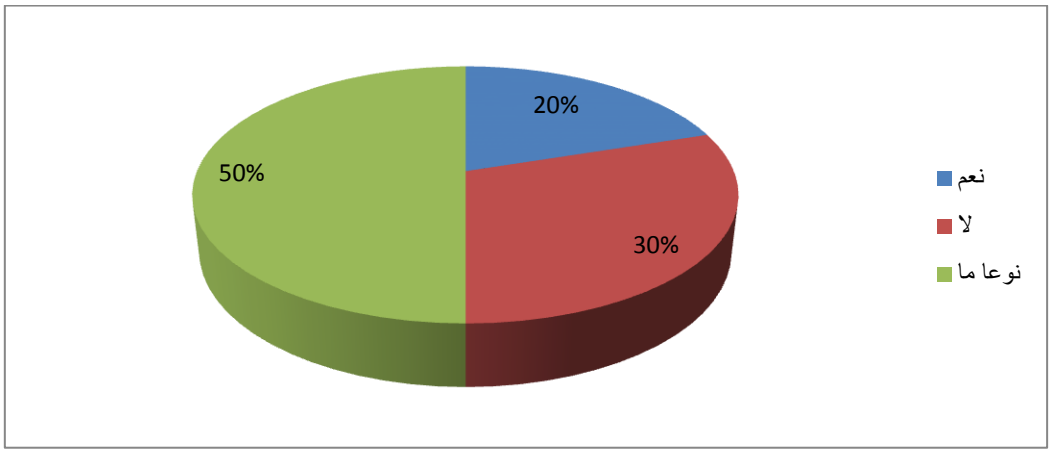
الجدول رقم(3-20): يوضح اعتماد نظام المعلومات على نظم مساعدة.

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
نعم	02	%20
لا	03	%30
نوعا ما	05	%50
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على الاستبيان.

يتبين لنا من خلال الجدول أن نظام المعلومات في المؤسسة يعتمد نوعا ما على نظم مساعدة وهذا ما توضحه نسبة 50% من إجابة الأفراد، ونسبة 30% كانت الإجابة ب"لا"، والباقي كانت ب"نعم". الشكل التالي يوضح هذا:

الشكل رقم(3-15): اعتماد نظام المعلومات على نظم مساعدة



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج الاستبيان و برنامج إكسل.

*يساهم نظام المعلومات في الحد من الأخطاء.

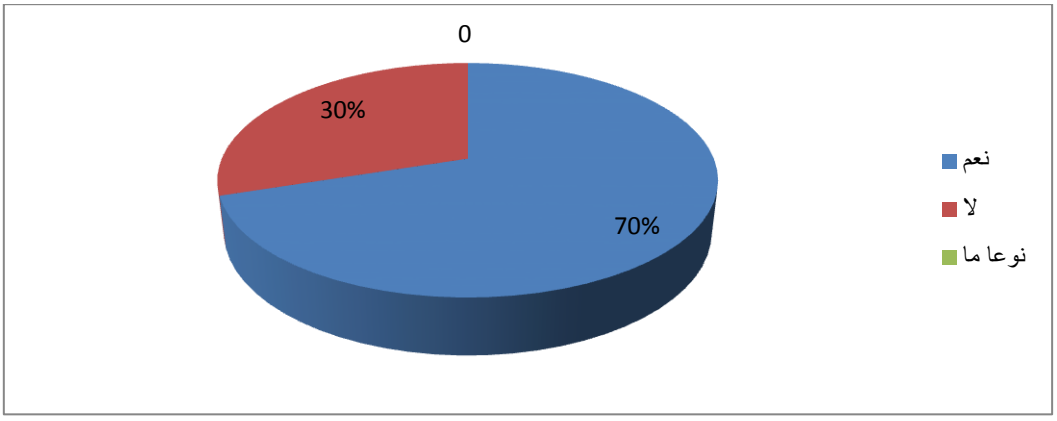
الجدول رقم(3-21) يوضح إجابات الأفراد عن مساهمة نظام المعلومات في الحد من الأخطاء.

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
نعم	07	%70
لا	03	%30
نوعا ما	-	-
المجموع	10	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على الاستبيان.

يتبين لنا من الجدول أن معظم الإجابات كانت ب"نعم" أن نظام المعلومات يساهم في الحد من الأخطاء وهذت مت يوافق نسبة 70% ، أما الباقي فكانت إجابتهم ب"لا". والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم3-16):يبين إجابات الأفراد عن مساهمة نظام المعلومات في الحد من الأخطاء.



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على الاستبيان وبرنامج إكسل.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل من معلومات حول المؤسسة محل الدراسة و البيانات المتحصل عليها من الاستبيان، وكذا عرض وتحليل هذه البيانات، توصلنا إلى أن لنظام المعلومات دور كبير في تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر ،كون نظام المعلومات يتطلب البحث المستمر عن المعلومات وكذا بثها في الوقت المناسب، وهذا ما يساعد في تحسين الخدمات ورفع وتطوير المؤسسة.

تدور إشكالية البحث حول معرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تسيير المؤسسة، وجاءت هذه الدراسة في فصلين مستعرضين في الفصل الأول ماهية المؤسسة وعموميات حول النظام والمعلومة، وفي الفصل الثاني قد تناولنا نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة . ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع حاولنا تحليل بعض المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات،لما تكتسبه المعلومات من أهمية و إرتباطا بما تحدثه من أثار عميقة في توسيع معرفة مستخدمها،وتنمية وعيهم وإدراكهم لما يحيط بهم من ظواهر ومتغيرات مختلفة، ونتيجة لتعقيد بيئة منظمات الأعمال و التقدم التكنولوجي و الإنفتاح الدولي وغيرهاما من الأسباب وبعدما كانت المنظمات تواجه مشكلة قلة المعلومة تواجه حشدا منها، غير أن ذلك صعب من مهمتها، ومن أجل تنظيم هذه المعلومات لتتلائم مع متطلبات المنظمات، استعانت هذه الأخيرة وبمساعدة المتخصصين في المجال بما يعرف بنظام المعلومات.

نتائج إختبار الفرضيات:

فيما يخص الفرضية الأولى المتعلقة بأن نظام المعلومات مورد استراتيجي للمؤسسة هي فرضية صحيحة حيث يستعمل لمساعدة الإدارة على تحقيق أفضل فعالية وحل المشاكل التي تواجهها وبالتالي تقوية مركزها التنافسي.

أما الفرضية الثانية التي ترى نظم المعلومات تلعب دور المحرك الرئيسي لنمو وتطور الاقتصاد هي فرضية صحيحة لأن نظم المعلومات يجعل المؤسسة تبتعد عن الأخطاء وهو أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشكيل واقع التنظيمات التي تستخدمها ورسم صورة مستقبلها.

أما الفرضية الثالثة التي ترى ارتفاع كلفة إنشاء البني التحتية لطرق المعلومات فائقة السرعة، وهذا ما تعجز المؤسسات الجزائرية على تحقيقه.رغم أن المؤسسة الوطنية تحاول جاهدتا مواكبة نظام المعلومات، إلا أنها تبقى دائما ناقصة مقارنة مع نظيراتها من المؤسسات الأجنبية، وبالتالي عليها أن تسعى جاهدة إلى استخدام أحداث المبتكرات و اتباع أجدد المناهج التنظيمية و الإدارية للقدرة على المنافسة.

النتائج:

مكنت الدراسة بشقها النظري والتطبيقي من التوصل لبعض النتائج التي نوردها تباعا وذلك خدمة للدراسات النظرية المستقبلية، حيث تعتبر مرشدا يستدل به للوصول لكشف الحقائق، والتي يمكن تحديدها فيما يلي:

- يعد نظام المعلومات أعلى درجة من الأهمية في المؤسسة من خلال أثره الفاعل في إيصال المعلومات و تسهيل الإلمام بمكونات الواقع و تفاعلاته و تأمين مقدرة اكتشاف الفجوات في النظام.
- يعمل نظام المعلومات على توفير كلا من المعلومات الخاصة بالمشكلة المطروحة و الاتصالات لحل المشاكل شبه المهيكلة التي أصبحت من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم.

- يساهم إدخال التكنولوجيا إلى المؤسسة في تقديم المعلومات أكثر دقة، سرعة و ملائمة بالمقارنة مع أنظمة سابقة.

- يدعم نظام المعلومات تنفيذ ومتابعة وحماية المعلومات المتعلقة بالمؤسسة.

التوصيات:

1- تشكيل وحدة نظام المعلومات مهمتها تزويد المراكز الإدارية بالمعلومات المطلوبة و الإسهام في رسم معالم مستقبلها بصدد المستفيدين من خدماتها وقنوات التعامل معهم وإجراء تقييمات للمخاطرة المحيطة به.

2- تنمية وتعميم نظام المعلومات في ايصال جميع الفروع الإدارية للمؤسسات.

3- يجب النظر المؤسسة الجزائرية بمنظور نظمي للإجابة عن التساؤلات التي تطرح على مستوى تنظيمها من خلال النظر إليها على أساس أنها نظام مفتوح، وكذا النظر للمشكلة الإدارية في إطارها الكلي، وبالتالي يمكن تصميم نظام لنظام المعلومات يسمح بتجميع،معالجة البيانات و ايصالها على شكل معلومات.

قائمة المراجع

المراجع بالعربية:

المؤلفات:

1-أحمد الطرطار،"الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية للمؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1993.

2-أحمد خطيب "إدارة المعرفة ونظم المعلومات" عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع، عمان 2009.

3-أحمد خطيب، خالد زيغان "إدارة المعرفة ونظم المعلومات"،عمان، الأردن 200محمد برهان،"أنظمة المعلومات الإدارية"،الشركة العربية للتمويل والتوريدات،القاهرة، مصر2009.

4-أحمد فوزي ملوخية،"تكنولوجيا المعلومات الإدارية" دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2007.

5-أحمد محمد مصري،" الإدارة الحديثة-الاتصالات المعلومات القرارات"الناشر مؤسسة الشباب، الإسكندرية،مصر 2007.

6-إسماعيل العرباجي" اقتصاد المؤسسة-أهمية التنظيم ديناميكي الهياكل" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر1996.

7-إنعام علي توفيق الشربلي" تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات" الوراق للنشر والتوزيع، الأردن 2009.

8-إيمان فاضل السمرائي،هيثم محمد الزعبي"نظم المعلومات الإدارية" دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2004.

9-بشير عباس العلاق "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال(مدخل تسويقي).

10-ثابت عبد الرحمان إدريس"نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة" دار الجامعية، الإسكندرية 2010.

11-جمال الدين محمد المرسي،"الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية" الدار الجامعية، الإسكندرية 2003.

12-دلال صادق، حميد ناصر الفتال،"أمن المعلومات"، دار اليازور العلمية للنشر التوزيع، عمان الأردن 2008.

13-ربحي مصطفى عليان إيمان فاضل السمرائي"تسويق المعلومات و خدمات المعلومات" دار صفاء للنشر، عمان، الأردن 2010.

14-ردينة عثمان يوسف " البحوث العمليات" دار زهران، عمان، الأردن 2005.

15-سعاد نائف البرنوطي"إدارة الأعمال"، دار وائل للنشر، عمان،الأردن 2005.

16-سعد غالب ياسين،"نظم مساندة القرارات"، دار المناهج للنشر،عمان، الأردن 2006.

17-سعيد غالب ياسين،"أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"،عمان الأردن 2009.

18-سليم إبراهيم الحسنية،" تكنولوجيا المعلومات الإدارية"،مؤسسة الوراق للتوزيع،طبعة1 ،1998.

19-سمير أحمد عسكر،"مدخل إدارة الأعمال"،دار النهضة العربية، مصر 1984.

20-صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح إبراهيم زريبة"نظم المعلومات المالية أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن 2011.

21-صلاح الدين عبد المنعم مبارك"اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية" دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 2008.

22-عبد الرحمان الصباح،" نظام المعلومات الإدارية" دار زهران للنشر، عمان،الأردن 1998.

23-عبد الرزاق بن حبيب"اقتصاد المؤسسة:، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر2002.

24-عبد العزيز سحا،"أصول الإدارة العامة"، منشأ المعارف الإسكندرية 1993.

25-عبد الناصر علك حافظ، وليد حسين وليد حسين عباس"نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة" دار غيداء للنشر، عمان 2013.

26-عصام الدين أمين أبوعلفة "المعلومات والبحوث التسويقية(النظرية و التطبيق)" مؤسة الطيبة للنشر والتوزيع، الإسكندرية،مصر .

27-علاء الدين عبد القادر "نظم المعلومات الإدارية دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن 2008.

28-علاء السالمي، عمان الكيلاني،"أساسيات نظم المعلومات الإدارية"2007.

29-علي الشرقاوي،" المشتريات و إدارة المخازن"، الدار الجامعية، بيروت 1995.

30-علي عبد الهادي مسلم" مذكرات في نظم المعلومات الإدارية –المبادئ و التطبيقات"،الناشر مركز التنمية الإدارية،الإسكندرية 1994.

31-عمر صخري،"اقتصاد المؤسسة"،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1993.

32-غسان عيسى العمري، سلوى أمين السمرائي"نظم المعلومات الإستراتيجية- مدخل إستراتيجي معاصر" دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2008.

34-فايز جمعة صالح النجار"نظم المعلومات الإدارية" دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2007.

35-محمد حسين الطائي و آخرون"نظم المعلومات الإستراتيجية (منظور الميزة التنافسية) دار الثقافة ، عمان 2009.

36-محمد سعيد الخشبية،"نظم المعلومات-مفاهيم وتكنولوجيا" دار الكتب القومية 2008.

37-مزهر شعبان العاني"نظم المعلومات الإدارية (منظور التكنولوجي"دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2009.

38-معالي فهمي حيدر" نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية" دار الجامعية، الإسكندرية 2002.

39-منال محمد الكردي،جلال إبراهيم العبد،"نظم المعلومات الإدارية" دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية 2009.

40-ناصر دادي عدون،"اقتصاد المؤسسة"، دار المحمدية العامة،الجزائر1993.

41-نجم عبد الله الجمبري،"نظم المعلومات الإدارية-مدخل معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن2009.

42-نوري منير "نظم المعلومات المطبق في التسيير" ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر 2012.

43-ياسر صادق مطيع ، سعيد أبو عقاب"نظم المعلومات المحاسبية" مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن 2007.

المراجع بالغة الفرنسية:

1-GEAN LOUS ERMINE , manageant et et ingénierie des connaissances- modèles* la voiser , paris, 2008, p 225.

- مذكرات تخرج:

1-دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية ، رسالة ماجستر في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر2012/2011.

2-عليوات سالمة، شلوش فاطمة، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، إدارة الأعمال الإستراتيجية،جامعة البويرة، الجزائر 2015/2014.

3-مرمي مراد ،أهمية نظم المعلومات كأداة للتحليل البيئي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستر، جامعة فرحات عباس ،سطيف، الجزائر 2010/2009.

4-معمري إلياس،"نظام المعلومات كأداة مساعدة على اتخاذ القرارات"مذكرة ماستر في العلوم التسيير،تخصص تسيير إستراتيجي دولي، جامعة عبد الحميد ابن باديس،مستغانم،2014-2015 .

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-1) الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

1-2) السن ما بين:

31-20 ☐ 41-31 ☐ 51-41 ☐

1-3) المستوى العلمي

متوسط ☐

ثانوي ☐

دبلوم دراسات جامعية تطبيقية ☐

تقني سامي ☐ دبلوم مهني ☐

ليسانس ☐ مهندس ☐

دراسات عليا متخصصة ☐ ماجستير ☐

ماستر ☐ دكتوراه ☐

1-4) الوظيفة التي تشغلها:

.....

1-5) الخبرة في الميدان:

أقل من 5 سنوات	
من 5 إلى 10 سنوات	
من 10 إلى 15 سنة	
من 15 إلى 20 سنة	
أكثر من 20 سنة	

1-6) عدد الدورات التي شاركت فيها في المجال المعلوماتي واتخاذ القرار

صفر دورة ☐ دورة واحدة ☐

دورتان ☐ ثلاث دورات أو أكثر ☐

1-7) استفادتكم من الدورات التكوينية

استفادة ممتازة ☐ ضعيفة ☐

جيدة ☐ لا استفادة ☐

المحور الثاني: طبيعة المعلومات ومصادرها

2-1) ما هي المعلومات الضرورية من أجل القيام بالمهام الموكلة إليكم؟

معلومات داخلية ☐ معلومات خارجية ☐ معلومات داخلية وخارجية معا ☐

إذا وجدت أخرى أذكرها: .....

2-2) ما هي مهمتكم:

البحث عن المعلومة ☐

معالجة المعلومات ☐

بث المعلومات ☐

اتخاذ القرار ☐

إذا وجدت أخرى أذكرها: .....

2-3) أهمية المعلومات للقيام بالمهمة:

البحث عن المعلومة (0-50) ☐ (50-100) ☐

2-4) أين تبحث عن المعلومة؟

الأرشيف ☐ الانترنت ☐

2-5) ما هي طبيعة المعلومات التي تبحث عنها؟

معلومات اقتصادية ☐ معلومات تكنولوجية ☐

معلومات تنافسية ☐ معلومات علمية ☐

معلومات تقنية ☐ معلومات حول الزبائن ☐

معلومات الأعمال ☐

2-6) هل يتم حماية المعلومة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة نعم، أين يتم حمايتها؟

ملف شخصي ☐ أقراص مضغوطة ☐ انترنت ☐ طرق أخرى ☐

أخرى أذكرها: .....

2-7) كيف يتم توصيل المعلومة المستقاة؟

انترنت ☐ في مجلات متخصصة ☐ اجتماعات ☐ مراسلات ☐

2-8) هل تستخدم الانترنت

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: معرفة واقع نظام المعلومات في المؤسسة.

الأسئلة	نعم	نوعا ما	لا
نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع وتخزين وبث المعلومة			
مراعاة نظام المعلومات في أداء الخدمات.			
تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة			

المحور الرابع: دعم نظام المعلومات لعملية التسيير.

1-خطوات التي يمكن انتهاجها لتفعيل دور نظم المعلومات في المؤسسة

الأسئلة	نعم	نوعا ما	لا
العمل على إيصال المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.			
التحديث المستمر للمعلومات والبيانات			
اعتماد نظام المعلومات على نظم مساعدة.			
يساهم نظام المعلومات في الحد من الأخطاء.			